



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

---

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 48/2014**

**PROCESSO N.º 8512926-84.2014.8.06.0000**

**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 pelas Resoluções n.º 169/2013, de 31 de janeiro de 2013 e n.º 182/2013, de 17 de outubro de 2013, ambas 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 serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, em conformidade com o disposto neste edital e seus anexos.**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 02/12/2014 às 11:00 horas (Horário de Brasília).**

**ABERTURA DAS PROPOSTAS: 02/12/2014 às 11:00 horas (Horário de Brasília).**

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: 02/12/2014 às 11:30 horas (Horário de Brasília).**

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

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

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

Constituem Anexos deste Edital e dele fazem parte:

- ANEXO 01 – TERMO DE REFERÊNCIA**
- ANEXO 02 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO**
- ANEXO 03 – TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL**
- ANEXO 04 – TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL**
- ANEXO 05 – TAREFAS DE ROTINA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**
- ANEXO 06 – TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º E 3º NÍVEL**
- ANEXO 07 – PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS**
- ANEXO 08 – TABELA DE ATIVIDADES E MACROATIVIDADES**
- ANEXO 09 – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**
- ANEXO 10 – DADOS DO AMBIENTE DE TI DO CONTRATANTE**
- ANEXO 11 – ORÇAMENTO DETALHADO**
- ANEXO 12 – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**
- ANEXO 13 – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**
- ANEXO 14 – ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS**
- ANEXO 15 – TERMO DE COMPROMISSO**



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

---

**ANEXO 16 – TERMO DE CIÊNCIA**

**ANEXO 17 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS**

**ANEXO 18 – PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO - PML**

**ANEXO 19 – RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET**

**ANEXO 20 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**ANEXO 21 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR**

**ANEXO 22 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS  
SUPERVENIENTE À HABILITAÇÃO**

**ANEXO 23 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

**ANEXO 24 – 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 pessoa jurídica idônea, 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 interessados:

3.2.1. Sob a forma de consórcio, qualquer que seja a sua constituição;

3.2.2. Que estejam em estado de insolvência civil, sob processo de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dissolução, fusão, cisão, incorporação e liquidação;

3.2.3. Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;

3.2.4. Servidor público ou empresas cujos dirigentes, gerentes, sócios ou componentes de seu quadro técnico sejam funcionários ou empregados públicos da Administração Pública Estadual Direta ou Indireta.

3.2.5. Que seja autor do termo de referência;

3.2.6. Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV da Lei nº 8.666/1993, ou do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 c/c o art. 28 do Decreto nº 5.450/2005;

3.2.6.1. A suspensão prevista no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993 aplica-se apenas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

3.2.6.2. Para fins de participação nesta licitação, a penalidade imposta com base no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 abrange apenas os órgãos da Administração do Estado do Ceará.

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

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



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

---

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

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

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

#### ***CREDENCIAMENTO 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.



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

---

4.11 No preenchimento da proposta eletrônica o licitante deverá informar o valor total de sua proposta, conforme instruções contidas no Anexo 11 deste Edital e poderá mencionar, no campo "INFORMAÇÕES ADICIONAIS", as principais características dos serviços ofertados, **VEDADA QUALQUER FORMA DE 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

JK



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

---

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 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

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 11, do Edital**, devendo os valores totais serem escritos em numeral e por extenso.

**5.2.3 Demais condições da proposta de preço, conforme item 21.1 do Anexo 01 – Termo de Referência deste Edital.**

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

## **6. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO**

6.1 Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**, observados os prazos para execução, 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**





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

---

**pela Administração, descritos no Anexo 11, 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 contenha(m) 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 Declaração do licitante, se couber, tratar-se de Microempresa ou empresa de pequeno porte, **conforme modelo no Anexo 20.**

7.2.4 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, caso o representante legal da empresa

44



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

---

integre seu quadro societário;

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

7.2.6 Declaração que não possui, em seu quadro funcional, menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, **conforme Anexo 21 do Edital**.

7.2.7 Declaração, sob pena de incidir nas punições cabíveis, relativamente aos documentos exigidos nesta licitação, caso exista após a data de sua emissão, algum **fato superveniente** que impeça sua habilitação, na forma do § 2º, Art. 32, da Lei n.º 8.666/93, **conforme Anexo 22 do Edital**.

7.2.8 Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo **constante no Anexo 23 do Edital**.

#### **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**7.3 O licitante deverá satisfazer às condições de qualificação técnica e econômico-financeira descritas no item 21.2 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 15/2008 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 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 02 (dois) dias úteis**, 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

44



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

---

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, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço [cpl.tjce@tjce.jus.br](mailto:cpl.tjce@tjce.jus.br), 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** da mencionada declaração, 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, devidamente protocolizada no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no endereço constante no preâmbulo deste Edital. Os demais licitantes ficam, desde logo, convidados 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. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

10.1. A adjudicação dar-se-á pelo pregoeiro quando não ocorrer interposição de recursos. Caso contrário, a adjudicação ficará a cargo da autoridade competente.

10.2. A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao vencedor.

10.3. O sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

## **11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

8/13





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

---

11.1 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.

11.2 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 19, 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.

11.3 As multas a que se refere 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.

11.4 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.

## **12 DO CONTRATO**

12.1 A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, 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.

## **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 05 (cinco) dias corridos contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, 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 DA GARANTIA DO SERVIÇO**

14.1 A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço;

44



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

---

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

14.3 Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

## **15 DO PAGAMENTO**

15.1 As condições para pagamento estão descritas no item 13 do Anexo 01 – Termo de Referência deste Edital.

## **16 REAJUSTAMENTO E RECURSOS FINANCEIROS**

16.1 Após 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste do valor contratual com base na variação do IPCA.

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

16.3 Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário – FERMOJU, tendo como Fonte os recursos diretamente arrecadados, na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.2.61.013.14353.100000.33903900.70.1**

## **17 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

17.1 As obrigações do Contratante estão estabelecidas no item 7 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 8 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(ao) 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.

44



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

---

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

**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 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.

19.13 De acordo com a resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do CNJ, é vedada a contratação de empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao respectivo Tribunal (CONTRATANTE).

19.14 Toda a documentação apresentada fará parte dos autos da licitação e não será devolvida ao licitante, ainda que se trate de originais.

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

Fortaleza-CE, aos 13 de novembro 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**

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI conforme especificações técnicas constantes nos Anexos deste Termo de Referência.

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1 Quantitativo**

ID	Demanda Prevista	Unidade de Medida	Quantidade Máxima
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30 vezes o valor fixo mensal
2	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	42.240
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média UST-SCM	26.400
		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	31.680
		Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processo UST-GP	21.120
		Unidade de Serviço Técnico – Especialista UST-Especialista	26.400
		Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica UST-GPET	5.280
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	Unidade de Serviço Técnico – Demanda USTD	16.000
		Unidade de Atendimento Técnico – Demanda UATD	5.930

2.1.1 Para as TAREFAS DE SUPORTE deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 30 (trinta) meses da contratação. No Anexo 10 – Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE, estão contidos dados sobre os atendimentos de 1º e 2º Nível do período compreendido entre Agosto/2013 e Julho/2014.

2.1.2 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços concernentes ao suporte de 1º Nível e 2º Nível Remoto, e considerando que a Central de

44



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

Atendimento poderá estar localizada em qualquer cidade do Brasil, a CONTRATADA deverá obedecer, no mínimo, o estabelecido nas convenções coletivas que regem o trabalho de tais profissionais na Cidade/Estado onde a Central de Atendimento estiver localizada.

**2.1.3** Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços concernentes ao suporte de 2º Nível Presencial, a CONTRATADA deverá, no mínimo, assinar a CTPS dos profissionais que irão compor o serviço com base na tabela do item 2.1.4.1.

**2.1.4** Para as TAREFAS DE ROTINA a previsão de custo, para o cálculo das unidades de referência para cada tipo de serviço, deverá se basear considerando horas x homens, tomando-se como referência para estimar a remuneração, a Convenção Coletiva de Trabalho do ano de 2014 do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Ceará e Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, registrada no Ministério do Trabalho e Emprego no dia 19.02.2014, com o número de registro CE000195/2014. A referida convenção foi escolhida por ser uma convenção coletiva válida para o Estado do Ceará, esta foi escolhida como mera base de referência.

**2.1.4.1** Desta forma, sugere-se à CONTRATADA que, no mínimo, assine a CTPS dos profissionais que irão compor o serviço com base na tabela abaixo:

<b>Categoria do serviço</b>	<b>Unidade de Referência</b>	<b>CONVENCAO SINDPD/SEACEC</b>
Serviço de Complexidade Baixa - SCB	UST - SCB	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) II
Serviço de Complexidade Média - SCM	UST - SCM	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) III
Serviço de Complexidade Alta - SCA	UST - SCA	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) III
Gestão de Processo	UST - GP	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) IV
Especialista	UST - Especialista	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) IV
Gestão de Processo e Equipe Técnica	UST - GPET	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) IV
Suporte de 2º Nível - Presencial e Sistemas	-	Técnico em Atendimento
Coordenação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial	-	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) I

**2.1.4.2** Caso a Contratada contrate profissionais com remunerações inferiores às previstas na tabela da subcondição anterior, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas;

**2.1.4.2.1** Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre na situação descrita na subcondição 2.1.4.2, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para o licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta do licitante.

**2.1.4.2.2** A documentação comprobatória apresentada, na forma da subcondição 2.1.4.2.1, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes do Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

**2.1.4.3** As TAREFAS DE ROTINA se subdividem em tipos de serviço, quais sejam: Serviço de Complexidade Baixa, Serviço de Complexidade Média, Serviço de Complexidade Alta, Gestão de Processos, Especialista, Gestão de Processos e Equipe Técnica.

**2.1.4.4** Na tabela abaixo, constam os quantitativos máximos, mensal e para 30 (trinta) meses, de unidades de referência para cada tipo de Serviço.

JK





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

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de Referência</b>	<b>Quantidade máxima mensal</b>	<b>Quantidade máxima para 30 meses</b>
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	1.408	42.240
Serviço de Complexidade Média	UST-SCM	880	26.400
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	1.056	31.680
Gestão de Processos	UST-GP	704	21.120
Especialista	UST-Especialista	880	26.400
Serviço de Gestão de Processos e Equipe Técnica	UST-GPET	176	5.280

- 2.1.4.5** Os valores em Unidades de Referência para cada Tarefa de Rotina foram estimados tomando por base 176h (cento e setenta e seis horas) mensais de prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 44h (quarenta e quatro horas) semanais de prestação de serviço. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá qualquer obrigação da CONTRATANTE na contratação dos valores totais indicados. Somente serão devidas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de apuração descrita no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível. Os eventuais saldos correspondentes ao valor mensal previsto poderão ser utilizados nos meses subsequentes.
- 2.1.4.6** Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Rotina serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço referentes a este grupo de tarefas, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.
- 2.1.5** TAREFAS DE DEMANDA - Para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do Poder Judiciário Estadual, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, os licitantes deverão estabelecer valores de unidades de referências denominadas UATD (Unidade de Atendimento Técnico de Demanda – para os serviços referentes às Tarefas de Demanda que serão executados pela equipe de 2º Nível) e USTD (Unidade de Serviço Técnico de Demanda - para os serviços referentes às Tarefas de Demanda que serão executados pela equipe de 3º Nível).
- 2.1.6** Cada unidade de referência, seja USTD ou UATD, deverá ser estimada para o cumprimento de 01 (uma) hora de prestação de serviço.
- 2.1.7** Cada Tarefa de Demanda terá seu valor determinado na respectiva ordem de serviço.
- 2.1.7.1** A estimativa a ser feita para estabelecer o valor da USTD será calculada a partir do fator multiplicador (FM = 1,5) vezes a ser aplicado sobre o valor da unidade de serviço técnico do Serviço Especialista, das Tarefas de Rotina. Esta estimativa será utilizada somente para realizar a composição da proposta de preço a ser apresentada. Para a execução de cada ordem de serviço, o valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do fator (FM = 1,5) pela quantidade de Unidades de Referência (UST) correspondente ao serviço demandado.
- 2.1.7.2** Para a execução de cada ordem de serviço, o valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do valor da USTD pela quantidade de Unidades de Referência (UST) correspondente ao serviço executado, aplicando-se um fator redutor correspondente ao nível de complexidade do serviço, conforme estabelecido na tabela abaixo:

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Fator Redutor</b>
Serviço de Complexidade Baixa	0,74
Serviço de Complexidade Média	0,87
Serviço de Complexidade Alta	0,87
Gestão de Processo	1



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

Especialista	1
Serviço de Gestão de Processo e Equipe Técnica	1

- 2.1.7.3** As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas, para o serviço de 3º Nível, ordinariamente fora do horário de expediente, especialmente por contemplarem, dentre outros serviços, os Processos de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Assim sendo, a CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA sempre que estas forem previamente solicitadas, agendadas e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE. Desta forma, o valor da USTD já deve contemplar todos os custos relativos à prestação deste serviço. Excepcionalmente, as TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 3º Nível poderão ser executadas durante o horário de expediente.
- 2.1.7.4** As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas em todas as unidades do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 8h às 23:59, para o serviço de 2º Nível, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências, acompanhamento para suporte técnico em Sessões do Pleno), ações nacionais do Poder Judiciário (Semana Nacional da Conciliação, Mutirão Carcerário do Conselho Nacional de Justiça), eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual (acompanhamento para suporte técnico ao Juizado do Torcedor, Juizado do Aeroporto), dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 2º Nível. Desta forma, o valor da UATD já deve contemplar todos os custos relativos à prestação deste serviço.
- 2.1.7.5** Para a execução de cada ordem de serviço de 2º Nível, o valor a ser pago será a quantidade de Unidades de Referência (UATD) correspondente ao serviço demandado.
- 2.1.7.6** As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.
- 2.1.7.7** Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Estadual, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:
- 2.1.7.7.1** Local de realização do evento;
  - 2.1.7.7.2** Data do evento, hora de início e previsão término do evento;
  - 2.1.7.7.3** Estimativa de custo em USTD ou UATD, conforme o caso.
- 2.1.7.8** Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência.

## 2.2 Motivação

- 2.2.1** Os usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação (TI) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.
- 2.2.2** O TJCE possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 7200 (sete mil e duzentos) usuários de informática em 184 (cento e oitenta e quatro) comarcas e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de

JK



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

---

novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

- 2.2.3** Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.
- 2.2.4** A Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) do TJCE não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 71 em seu quadro, estes servidores possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TI. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corroborando ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”. Ademais, no último concurso público para provimento de novos servidores contou apenas com apenas 05 (cinco) vagas para a área de tecnologia da informação. O que se mostra insuficiente para suprir a necessidade de atendimento dos usuários de TI do TJCE em suas 184 (cento e oitenta e quatro) comarcas.
- 2.2.5** Atualmente o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2009, através do Contrato nº 87/2009, cuja equipe é composta por profissionais distribuídos em equipes de 1º, 2º e 3º Nível de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) com vistas a atender, através de suporte técnico remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Tal contrato foi prorrogado até o dia 29 de dezembro de 2014 através do AD8 de 20 de dezembro de 2013, sendo esta prorrogação a última admitida nos termos do contrato 87/2009.
- 2.2.6** É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das Organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TJCE para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TI da Organização, bem como se provê o TJCE de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender às necessidades do TJCE quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.
- 2.2.7** Os serviços prestados abrangem atendimento de Service Desk, ponto único de contato, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TJCE e usuários externos (advogados, público em geral), onde alguns serviços (informações do SAJ, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º Nível é voltado para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão de Processos de Incidentes, Problemas, Gestão e suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet e e-mail, Oracle, MySQL, Postgree, SQL, DB2 2ambiente de servidores Windows e Antimalware, ambientes de serviços e servidores AIX, Windows, Linux/ Unix, segurança, armazenamento (ARCERVE, TSM,

JK



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

---

DS4800/SAN), Operação (Backup/monitoração) dentre outros serviços de Tecnologia da Informação. Devido a importância e complexidade dos serviços, bem como sua continuidade, faz-se necessário a contratação de empresa para prestar os serviços acima descritos, bem como, os que venham a surgir.

- 2.2.8** Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do TJCE, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão.
- 2.2.9** Ressalte-se que o contrato nº 87/2009 está em vias de expirar e, caso não ocorra uma nova contratação em curto prazo, os serviços de atendimento a usuários e sustentação de infraestrutura tecnológica correm o risco de serem descontinuados ou, obrigatoriamente, assumidos por servidores efetivos do quadro da SETIN do TJCE.
- 2.2.10** Diante da iminência de expiração do prazo contratual e da necessidade de evitar a descontinuidade dos serviços prestados, é imprescindível a contratação dos serviços objeto deste documento.
- 2.2.11** Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

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

- 2.3.1** Prestação continua e eficiente de solução de serviços de service desk para os usuários internos e externos dos serviços de TI e para as diversas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 2.3.2** Ofertar uma Central de Serviços disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 07 (sete) dias da semana.
- 2.3.3** Disponibilizar ponto único de contato com os usuários de TI do TJCE com postos de atendimento suficientes para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TI do TJCE, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível.
- 2.3.4** Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 2º Nível, aos usuários de TI do TJCE.
- 2.3.5** Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TI do TJCE.
- 2.3.6** Disponibilizar equipe técnica especializada para prestar serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia do TJCE.
- 2.3.7** Disponibilizar equipe técnica para prestar serviços demandados de forma extraordinária e sem periodicidade definida, incluindo apoio a eventos fora das unidades judiciárias, de forma remota ou presencial.
- 2.3.8** Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TJCE.
- 2.3.9** Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela SETIN aos seus usuários.
- 2.3.10** Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com conseqüente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços especificados pelo TJCE.
- 2.3.11** Gerar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.
- 2.3.12** Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis.
- 2.3.13** Prover completo serviço de suporte e manutenção da infraestrutura tecnológica do TJCE.

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



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

---

- 2.4.1** A contratação de empresa para prestação de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia é comum em diversos Órgãos do Poder Judiciário Nacional e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta.
- 2.4.2** Além disso, a contratação por UST para a execução das Tarefas de Rotina e das Tarefas de Demanda, combinada com o estabelecimento de um valor fixo mensal a ser pago para a execução das Tarefas de Suporte, suportada pela definição dos tipos de tarefas, dos resultados esperados, dos padrões de qualidade exigidos e das qualificações necessárias à execuções das mesmas, busca promover um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pela Instituição.
- 2.4.3** Esta forma de contratação se contrapõe, por exemplo, ao modelo de contratação mais usual no mercado para esse tipo prestação que é o de postos de trabalho, em que os técnicos prestadores são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades, modelo esse, pouco recomendado pelo TCU. Este, além de oneroso para a organização, visto que cada técnico inserido tem a funcionalidade especificada conforme categoria de atividade é avaliado como pouco produtivo se considerar que o prestador contratado permanecerá boa parte do tempo sem realizar quaisquer serviços diretamente relacionados com sua especialidade, sendo deslocado, na maior parte do exercício, para execução de atividades cujos custos mercadológicos seriam bem inferiores ao realmente pago pelo profissional. Também há de considerar os períodos de férias e licenças em que, mesmo sendo substituídos por outros especialistas, proporcionam resultados pouco produtivos pela falta de conhecimento deste no negócio da Organização e no funcionamento do setor. Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial, bem como da sustentação da infraestrutura tecnológica do TJCE, através de contrato de terceirização.
- 2.4.4** A contratação de empresa para prestação de Serviço de Service Desk e Sustentação de Infraestrutura Tecnológica traduz adequação deste Egrégio Tribunal a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:
- 2.4.4.1** Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço.
- 2.4.4.2** Implementação do modelo de Governança para gestão de serviços e recursos de TI.
- 2.4.4.3** Melhora do canal de comunicação com o usuário e conseqüente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE.
- 2.4.4.4** Troca de know-how e conhecimento adquirido entre o TJCE e a Contratada, facilitando manutenção e operação da solução.
- 2.4.4.5** Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros.
- 2.4.4.6** Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado.
- 2.4.4.7** Melhor custo-benefício entre os cenários analisados.
- 2.4.5** Os usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação (TI) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.
- 2.4.6** O TJCE possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software e conta com mais de 7200 (sete mil e duzentos) usuários de informática em 184 (cento e oitenta e quatro) comarcas e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.





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

---

- 2.4.7** Atender a demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.
- 2.4.8** A Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) do TJCE não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 71 (setenta e um) servidores concursados em seu quadro, estes servidores possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TI. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”. Ademais, no último concurso público para provimento de novos servidores contou com 05 (cinco) vagas para a área de tecnologia da informação. O que se mostra insuficiente para suprir a necessidade de atendimento dos usuários de TI do TJCE em suas 184 (cento e oitenta e quatro) comarcas.
- 2.4.9** Atualmente o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2009, através do Contrato nº87/2009, cuja equipe é composta por 80 (oitenta) profissionais distribuídos em equipes de 1º, 2º e 3º Nível de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) com vistas a atender, através de suporte técnico remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 2.4.10** É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das Organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TJCE para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TI da Organização, bem como se provê o TJCE de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender às necessidades do TJCE quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.
- 2.4.11** Ressalte-se que o contrato nº87/2009 está em vias de expirar e, caso não ocorra uma nova contratação em curto prazo, os serviços de atendimento a usuários e sustentação de infraestrutura tecnológica correm o risco de serem descontinuados ou, obrigatoriamente, assumidos por servidores efetivos do quadro da SETIN do TJCE.
- 2.4.12** Diante da iminência de expiração do prazo contratual e da necessidade de evitar a descontinuidade dos serviços prestados, é imprescindível a contratação dos serviços objeto desta solução.
- 2.4.13** Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do TJCE, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão.
- 2.4.14** Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

44



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

ID	Necessidade	Benefício
1	Disponibilizar Central de Atendimento aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, atendimento remoto de 1º Nível	Disponibilização de postos de atendimento suficientes para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível, o que proporcionará um ponto único de contato onde os usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará com o fito de prover registro e atendimento dos diversos tipos de chamados, bem como resolvendo os chamados classificados como elegíveis.
2	Prestar serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico remoto de chamados de 2º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes ao atendimento de 2º Nível e que possam ser resolvidos de forma remota, não exigindo o deslocamento de um técnico para realizar atendimento presencial.
3	Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento presencial de 2º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento presencial de chamados de 2º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará em todas as comarcas do Estado, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes ao atendimento de 2º Nível que necessitem o deslocamento de um técnico para realizar atendimento presencial.
4	Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de 3º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como prestar serviços especializados de rotina de sustentação da infraestrutura tecnológica.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes à manutenção da infraestrutura de tecnologia utilizada pelo TJCE, bem como pela implementação de novas ferramentas, análises técnicas, estabelecimento de procedimentos de segurança e manutenção preventiva bem como a implantação de novas tecnologias.
5	Prestar serviços, sob demanda, para executar tarefas sem periodicidade definida, incluindo apoio a eventos fora das unidades judiciárias, de forma remota ou presencial.	Disponibilização de equipe técnica para prestar serviços demandados de forma extraordinária e sem periodicidade definida, incluindo apoio a eventos fora das unidades judiciárias, de forma remota ou presencial, o que proporcionará o atendimento de demandas que necessitem ser executadas em horário fora do expediente, inclusive aos finais de semana e feriados, bem como prover acompanhamento de eventos que necessitem da disponibilidade de recursos em regime de plantão, caracterizados por não possuírem rotina específica.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

**3.1.1 Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 1º Nível:** implementado mediante atendimento via Central de Atendimento. Esta será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, através da abertura de chamados por meio de ligações telefônicas ou via solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE.

**3.1.2 Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível** subdividido em:

**3.1.2.1 Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto: serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado mediante atendimento via central de atendimento nas dependências**

845



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

---

**da CONTRATADA.**

**3.1.2.2** Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial: **serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado nas dependências do CONTRATANTE nos seguintes polos de atendimento:**

**3.1.2.2.1** **Sede do TJCE** – no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário do **Polo da Região Metropolitana** de Fortaleza;

**3.1.2.2.2** **Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza**, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades do Poder Judiciário da Comarca de Fortaleza;

**3.1.2.2.3** **Nos Polos do Interior do Estado** o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio do Fórum da Cidade Sede Polo de Atendimento do Interior. Abaixo seguem os polos de atendimento do interior:

**3.1.2.2.3.1** **Polo de Juazeiro do Norte;**

**3.1.2.2.3.2** **Polo de Sobral;**

**3.1.2.2.3.3** **Polo de Crateús;**

**3.1.2.2.3.4** **Polo de Baturité;**

**3.1.2.2.3.5** **Polo de Itapipoca;**

**3.1.2.2.3.6** **Polo de Quixadá;**

**3.1.2.2.3.7** **Polo de Limoeiro do Norte.**

**3.1.2.2.4** A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

**3.1.2.2.5** A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível Presencial da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.

**3.1.2.2.6** **Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial Sistemas:** serviço de suporte em ambiente de 2º Nível dedicado à solução de chamados referentes à área de sistemas implementado nas dependências do CONTRATANTE nos seguintes polos de atendimento:

**3.1.2.2.6.1** **Sede do TJCE** – no prédio do Centro de Documentação e Informática;

**3.1.3** **Tarefas de Rotina** - serviço de suporte de 3º Nível para sustentação da infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI: implementado nas dependências do CONTRATANTE no prédio do Centro de Documentação e Informática do TJCE;

**3.1.4** **Tarefas de Demanda** - serviço de suporte tanto de 2º quanto de 3º Níveis: implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do Poder Judiciário Estadual, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA.

**3.1.5** **Fornecimento de uniformes**

**3.1.5.1** O uniforme a ser utilizado pelos profissionais que estiverem alocados nas dependências da CONTRATANTE deverá ser composto conforme adiante:

**3.1.5.1.1** Camisa social de mangas longas, com a devida identificação da Central de Atendimento;

**3.1.5.1.2** Calça social;

**3.1.5.1.3** Cinto;

**3.1.5.1.4** Meias;

**3.1.5.1.5** Sapato.

**3.1.5.2** As cores uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;

**3.1.5.3** A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas

44



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

---

obrigações da CONTRATADA e pontuada negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço.

**3.1.6 Garantia dos Serviços**

**3.1.6.1** A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço;

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

**3.1.8** Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

**3.1.9** A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no item **16 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.**

**3.2 DAS TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte de 1º Nível:**

**3.2.1 Central de Atendimento**

**3.2.1.1** Toda a especificação técnica referente à Central de Atendimento, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, os requisitos de infraestrutura, os requisitos de qualificação profissional, os requisitos para integração da Central de Atendimento com a Central Telefônica do CONTRATANTE, os requisitos técnicos para integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 02 – Central de Atendimento.

**3.2.2 Serviço de Suporte de 1º Nível**

**3.2.2.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 1º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localização do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 1º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível.

**3.2.2.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

**3.3 DAS TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível**

**3.3.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 2º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 2º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível.

**3.3.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

**3.4 DAS TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível**

**3.4.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes ao suporte de 3º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.

44



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

---

**3.4.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

**3.5 DAS TAREFAS DE DEMANDA – Serviços Extraordinários de Suporte de 2º e 3º Nível**

**3.5.1** Toda a especificação técnica referente às Tarefas de Demanda, que compreende serviços extraordinários de baixa, média e alta complexidade, sem periodicidade definida, tanto de 2º e 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes às Tarefas de Demanda, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível.

**3.6 Macroatividades**

**3.6.1** No Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades estão descritos os Processos/Serviços e Atividades referentes às Tarefas de Rotina, tanto aquelas que devem ser obedecidas quando aplicáveis à cada situação, quanto aquelas específicas de cada tarefa de rotina em particular.

**3.7 Indicadores**

**3.7.1** No Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação, compreendendo as Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda.

**3.8 Informações Gerais**

**3.8.1** No Anexo 10 – Dados do ambiente de TI da Contratante são elencadas uma série de informações sobre o escopo desta contratação, com vistas a oferecer elementos para dimensionamento das equipes para a prestação dos serviços contratados.

**4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**4.1 Considerações Gerais**

**4.1.1** Atualmente o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2009, através do Contrato nº87/2009, cuja equipe é composta por profissionais distribuídos em equipes de 1º, 2º e 3º Nível de Serviço.

**4.1.2** A Central de Atendimento, para prestação do serviço de suporte de 1º Nível, localiza-se nas dependências do Poder Judiciário Estadual, no prédio do Centro de Documentação e Informática.

**4.1.3** O serviço de suporte de 2º Nível é composto de uma equipe para prestação de suporte remoto, localizada nas dependências Poder Judiciário Estadual, no prédio do Centro de Documentação e Informática, e por equipes de suporte presencial, atualmente localizadas nos seguintes pontos:

**4.1.3.1** Dependências Poder Judiciário Estadual, no prédio do Centro de Documentação e Informática;

**4.1.3.2** Dependências do Fórum Clóvis Beviláqua, na Comarca de Fortaleza;

**4.1.3.3** Polo de Juazeiro do Norte;

**4.1.3.4** Polo de Sobral;

**4.1.3.5** Polo de Quixeramobim;

**4.1.3.6** Polo de Iguatu;

**4.1.3.7** Polo de Crateús.

**4.1.4** O serviço de suporte de 3º Nível é localizado nas dependências do Poder Judiciário Estadual, no prédio do Centro de Documentação e Informática.

**4.1.5** O Poder Judiciário Estadual conta com parque tecnológico diversificado e em expansão, contando aproximadamente 7.200 usuários de rede, 6000 computadores, 1.700 impressoras, 408 notebooks, 540 servidores físicos, 454 servidores virtuais, 04 equipamentos Storages, dentre uma série de outros equipamentos de Tecnologia de Informação que suportam os mais de 100 sistemas de informação utilizados pelos usuários de TI para a execução das diversas tarefas judiciais e administrativas, tarefas estas consideradas essenciais para a execução das

44





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

---

atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

- 4.1.6** Diante da crescente informatização de processos, rotinas de trabalho e procedimentos no Poder Judiciário Estadual, visando a prestar um serviço mais célere, qualificado e eficiente à Sociedade, torna-se imprescindível dotar a Secretaria de Tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará com o recursos necessários a atender adequadamente a todas as demandas na área de Tecnologia da Informação. Ao longo do período compreendido entre o mês de agosto de 2013 e o mês de julho de 2014, foram atendimentos 66.262 chamados de 1º Nível, 40.883 chamados de 2º Nível e 9.930 chamados de 3º Nível, perfazendo um total de 117.075 chamados, para o atual serviço de service desk para todas as unidades de todo o Poder Judiciário do Estado do Ceará.

## **4.2 Requisitos da Solução**

### **4.2.1 Requisitos Funcionais Obrigatórios da Solução**

- 4.2.1.1 Os requisitos funcionais obrigatórios da solução estão descritos nos seguintes anexos:**

**Anexo 02 – Central de Atendimento;**  
**Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível;**  
**Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível;**  
**Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível;**  
**Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível;**  
**Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas;**  
**Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades;**  
**Anexo 09 - Indicadores.**

### **4.2.2 Requisito temporal**

- 4.2.2.1** A reunião inicial de contrato será realizada em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.2.2.2** As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e às TAREFAS DE ROTINA serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será de, no mínimo, 30 (trinta) dias.
- 4.2.2.3** A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.
- 4.2.2.4** A validação do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 01 (um) dia útil após a entrega do mesmo e deverá atender aos indicadores de níveis mínimos de serviço para prestação de serviços na fase de transição.

### **4.2.3 Requisito de Segurança**

- 4.2.3.1** Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, ANEXO 15 – TERMO DE COMPROMISSO, e o Termo de Ciência, ANEXO 16 – TERMO DE CIÊNCIA.

### **4.2.4 Requisitos de evolução tecnológica da solução**

- 4.2.4.1** Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
- 4.2.4.2** A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e



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

---

deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TJCE, devendo tais treinamentos serem realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

**4.2.4.2.1** Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.

**4.2.4.3** Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

**4.2.4.3.1** estrutura organizacional do TJCE;

**4.2.4.3.2** técnicas de atendimento;

**4.2.4.3.3** regras de comportamento e disciplina;

**4.2.4.3.4** normas operacionais e de segurança da informação no TJCE;

**4.2.4.3.5** sigilo profissional;

**4.2.4.4** base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

**4.2.4.5** Solução de Gerenciamento de Service Desk do Poder Judiciário do Estado do Ceará

**4.2.4.6** A CONTRATANTE qualificará multiplicadores da CONTRATADA sobre a utilização, a nível operacional, da Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. Após este treinamento, a CONTRATADA deverá assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores devendo, sempre que um novo profissional for alocado para prestar serviço à CONTRATANTE, comprovar ter sido treinado na utilização da ferramenta;

## **5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

### **5.1 Justificativa para o NÃO Parcelamento do Objeto**

**5.1.1** O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TJCE, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. 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, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

### **5.2 Modelo de Prestação de Serviço**

**5.2.1** Para a execução do contrato, 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 dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

**5.2.2** Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

### **5.2.3 Etapa de Transição Inicial**



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

**5.2.3.1 A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:**

**5.2.3.1.1 Fase de Ajustamento:**

**5.2.3.1.1.1** devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

**5.2.3.1.1.2** objetivos:

**5.2.3.1.1.2.1** definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;

**5.2.3.1.1.2.2** estabelecimento, pelo CONTRATANTE e o CONTRATADO, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;

**5.2.3.1.1.2.3** contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e o CONTRATADO;

**5.2.3.1.1.2.4** detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

**5.2.3.1.1.2.5** apresentação detalhada, do CONTRATADO, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;

**5.2.3.1.1.2.6** entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;

**5.2.3.1.1.2.7** apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;

**5.2.3.1.1.2.8** entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;

**5.2.3.1.1.3** remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase;

**5.2.3.1.1.4** os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;

**5.2.3.1.1.5** duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

**5.2.3.1.2 Fase de Absorção**

**5.2.3.1.2.1** Objetivos:

**5.2.3.1.2.1.1** realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pelo CONTRATADO, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.

**5.2.3.1.2.1.2** revisão e atualização da documentação dos processos / serviços / atividades;

**5.2.3.1.2.2** remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase.

**5.2.3.1.2.3** não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;

**5.2.3.1.2.4** duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 10 (dez) dias corridos.

**5.2.4** Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas na tabela abaixo para o início da prestação dos serviços:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de profissionais para o início dos serviços</b>
Atendente de Serviço de Suporte em 1º Nível	18
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Coordenador de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto	6
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – TJCE/CDI e ao Polo da	16

845



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

Região Metropolitana	
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Comarca de Fortaleza/FCB	13
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Juazeiro do Norte	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Sobral	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Crateús	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Itapipoca	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Baturité	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Limoeiro do Norte	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Quixadá	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas – TJCE/CDI	4
Supervisor de Serviço de Suporte em 2º Nível	2
Coordenador do Serviço de Suporte de 2º Nível	1

Obs: Quantitativos equivalentes à estrutura atual, acrescentando-se o atendimento aos novos polos do interior do Estado do Ceará.

- 5.2.4.1** Para o estabelecimento dos profissionais nos Polos do Interior do Estado, a CONTRATADA terá até 60 (sessenta) dias, a contar da data de emissão da ordem de serviço.
- 5.2.4.1.1** A CONTRATADA deverá garantir o atendimento a todos os chamados dos Polos do Interior do Estado.
- 5.2.4.2** Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.
- 5.2.4.3** Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE, a CONTRATADA poderá alterar os respectivos quantitativos, nos termos do item 5.2.4.2, desde que seja garantido o cumprimento das metas de nível de serviço instituídos no Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e sem que haja qualquer prejuízo à qualidade do serviço prestado à CONTRATANTE.
- 5.2.4.3.1** Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço determinados para esta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos previstos para atendimento das demandas. A CONTRATANTE deverá aprovar os estudos apresentados pela CONTRATADA para que seja possível a alteração no quantitativo das equipes.
- 5.2.4.3.2** Para as TAREFAS DE ROTINA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências correspondentes a cada tipo de tarefa. Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE ROTINA, os quantitativos mínimos estimados estão indicados na Tabela abaixo. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços. A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados após o período de estabilização.

TAREFAS DE ROTINA - Estimativa mensal de tarefas para serviços de sustentação de infraestrutura de TI.						
Tarefa	Descrição	Quantidade de UST por tarefa	Demanda Mínima Mensal		Demanda Máxima Mensal	
			Quantidade de Tarefas	Quantidade de UST	Quantidade de Tarefas	Quantidade de UST

845



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

R-001	SCB de Sustentação de Rede	176	0	0	1	176
R-002	SCM de Sustentação de Rede	176	1	176	1	176
R-003	Especialista em Sustentação de Rede	176	0	0	1	176
R-004	SCB de Banco de Dados	176	1	176	2	352
R-005	SCA Banco de Dados	176	1	176	2	352
R-006	Especialista em Banco de Dados	176	1	176	1	176
R-007	SCB de Windows	176	1	176	3	528
R-008	Especialista em Virtualizadores	176	1	176	2	352
R-009	SCM de Windows e Mensageria	176	1	176	1	176
R-010	SCA de Linux/Aix	176	2	352	3	528
R-011	SCA de Armazenamento	176	1	176	1	176
R-012	SCM de Backup e Restore	176	1	176	1	176
R-013	Especialista em Suporte em Servidores de Aplicação	176	1	176	1	176
R-014	SCM de Administração de Dados	176	0	0	2	352
R-015	SCB de Windows e Antivírus	176	1	176	1	176
R-016	SCB de Windows e Configuração	176	1	176	1	176
R-017	Gestão do Processo Incidentes e Requisições de Serviços	176	1	176	1	176
R-018	Gestão do Processo de Problemas	176	0	0	1	176
R-019	Gestão do Processo de Mudança e Liberação	176	1	176	1	176
R-020	Gestão do Processo de Base de Conhecimento e Configuração	176	0	0	1	176
R-021	Gestão de Processos e Equipe Técnica	176	1	176	1	176
Quantidade total mensal em UST			17	2992	29	5104

**5.2.5** A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

**5.2.6** O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

**5.2.7** Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência;

845





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

---

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

- 5.3.1** Para a execução da TAREFAS DE SUPORTE e das TAREFAS DE ROTINA, será sempre precedida da emissão pelo TJCE da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;
- 5.3.2** A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 5.3.3** Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das 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 na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;
- 5.3.7** As ordens de serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.
- 5.3.8** Para as TAREFAS DE ROTINA
- 5.3.8.1** Quando da alteração de uma ordem de serviço em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.
- 5.3.8.2** Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar uma tarefa de rotina, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.
- 5.3.9** Para as TAREFAS DE DEMANDA a solicitação do serviço poderá ser feita através da emissão de ordem de serviço, nos termos dos itens 5.3.1 ao 5.3.6, ou através do processo de execução de mudança estabelecido na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

**5.4 Do Recebimento**

- 5.4.1** 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.
- 5.4.2** 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.
- 5.4.3** O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.
- 5.4.4** Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial do Serviços:
- 5.4.4.1** Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

**5.5 Os serviços estarão passíveis de recusa quando:**

- 5.5.1** Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo 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



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

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** Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TJCE via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
01	Central de Atendimento	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
02	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
03	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	A(s) data(s) do início da prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Rotina devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da(s) Ordem(ns) de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
04	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte em 2º e 3º Nível	A(s) data(s) e horário(s) de prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Demanda ou através do processo de execução de mudança da CONTRATANTE. As datas e horários a serem definidos deverão ser no mínimo: - Para as tarefas relacionadas aos sistemas considerados críticos para o TJCE (Tabela 06 do Anexo 10), no mínimo 02 (duas) horas após a solicitação. - Para as demais tarefas, no mínimo 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.

**5.7 Local de Execução dos serviços**

**5.7.1** TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 1º Nível - O Serviço de Suporte em 1º Nível estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.

**5.7.1.1** Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da Central de Atendimento e a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por videoconferência, a critério do CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do Poder Judiciário do Estado

44



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

---

do Ceará.

- 5.7.1.2** A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, efetuar visitas técnicas às dependências da Central de Atendimento para fins de avaliação e auditoria.
- 5.7.2** TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto - O Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.
- 5.7.3** TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos locais abaixo discriminados:
- 5.7.3.1** Sede do TJCE – no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário vinculadas ao Polo da Região Metropolitana de Fortaleza;
- 5.7.3.2** Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades do Poder Judiciário da Comarca de Fortaleza;
- 5.7.3.3** Nos Polos do Interior, o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio do Fórum da Cidade Sede Polo de Atendimento do Interior do Estado, quais sejam:
- 5.7.3.3.1** Polo de Juazeiro do Norte;
- 5.7.3.3.2** Polo de Sobral;
- 5.7.3.3.3** Polo de Crateús;
- 5.7.3.3.4** Polo de Limoeiro do Norte;
- 5.7.3.3.5** Polo de Itapipoca;
- 5.7.3.3.6** Polo de Baturité
- 5.7.3.3.7** Polo de Quixadá.
- 5.7.3.3.8** A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas, quando não for possível solucionar a demanda do usuário por meio do serviço de suporte em 2º Nível Remoto.
- 5.7.3.3.9** A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível Presencial da CONTRATADA.
- 5.7.4** TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas estará localizado nos seguintes pontos:
- 5.7.4.1** Sede do TJCE – no prédio do Centro de Documentação e Informática;
- 5.7.4.2** Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza;
- 5.7.5** TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte em 3º Nível – Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo de TI - O Serviço de Suporte em 3º Nível para as Tarefas de Rotina estará localizado nas dependências da CONTRATANTE.
- 5.7.6** TAREFAS DE DEMANDA – Para as tarefas de demanda, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. Todos os custos referentes à prestação dos serviços das Tarefas de Demanda serão arcados pela CONTRATADA, incluindo despesas com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando for necessário. As Tarefas de Demanda serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.

## 5.8 Metodologia de Trabalho

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	Central de Atendimento	Conforme especificado no Anexo 02 – Central de Atendimento	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a
2	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º	Conforme especificado no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de	

44



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

	Nível	Suporte de 1º Nível	que melhor se adequa às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
3	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	Conforme especificado no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	
4	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	
5	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível	

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1 Papéis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	<p>Para o Item 1 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível: <b>Chefe do Serviço de Operação</b></p> <p>Para o Item 2 - TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível: <b>Chefe do Serviço de Suporte</b></p> <p>Para o Item 3 TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível: <b>Chefe do Serviço de Suporte</b></p>	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais;</p> <p>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 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</p>

845



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

			<p>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	<b>Chefe do Serviço de Atendimento ao Usuário</b>	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>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,</p>

JK





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

			<p>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	<b>Diretor (a) de Divisão de Apoio Administrativo da SETIN</b>	<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 17 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	<b>Secretário(a) de Tecnologia da Informação</b>	<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, à autoridade competente 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>

JK



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

			<p>Comunicar à autoridade competente 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>
--	--	--	---

## 7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 7.1 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, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- 7.2 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;
- 7.3 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;
- 7.4 Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- 7.5 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;
- 7.6 Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;
- 7.7 Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 7.8 Disponibilizar espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pelas equipes dos serviços de suporte em 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA. Todos os equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.
- 7.9 Fornecer crachá de acesso às dependências do TJCE, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;
- 7.10 Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- 7.11 Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA;

JK



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

---

- 7.12 Disponibilizar número de telefone local do Estado do Ceará, cujo DDD seja (085) a ser utilizado pela CONTRATADA como telefone de acesso à Central de Atendimento;
- 7.13 Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação (PCSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

**8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 8.1 Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;
- 8.2 Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato;
- 8.3 Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 8.4 A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
- 8.5 Responsabilizar-se pela execução 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, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TJCE;
- 8.6 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, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública;
- 8.7 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;
- 8.8 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;
- 8.9 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;
- 8.10 Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TJCE;
- 8.11 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;
- 8.12 Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo TJCE;
- 8.13 Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço;
- 8.14 Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;
- 8.15 Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 8.16 Excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFA DE ROTINA por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.
- 8.17 Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;
- 8.18 Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o



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

---

- início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do Poder Judiciário do Estado do Ceará. O Poder Judiciário do Estado do Ceará fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 8.19** Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião quinzenal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência;
- 8.20** Encaminhar ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- 8.21** Elaborar e apresentar ao TJCE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 8.22** Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 8.23** Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o Poder Judiciário do Estado do Ceará, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo TJCE;
- 8.24** O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 8.25** Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
- 8.26** Solicitar, obrigatoriamente, ao Poder Judiciário do Estado do Ceará a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJCE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 8.27** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- 8.28** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Poder Judiciário do Estado do Ceará. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;
- 8.29** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou a serviço dele;
- 8.30** Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
- 8.31** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 8.32** Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 8.33** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 8.34** Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de 1º Nível e 2º Nível Remoto, bem como de toda a Central de Atendimento (ex: instalações físicas, mobiliário,

JK



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

---

- máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre o TJCE e a CONTRATADA);
- 8.35** Utilizar o sistema de registro de demandas disponibilizado pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará em todas as etapas da prestação dos serviços;
- 8.36** Atender a todos os requisitos estabelecidos nos anexos: Anexo 02 - Central de Atendimento, Anexo 03 - Serviço de Suporte de 1º Nível, Anexo 04 - Serviço de Suporte de 2º Nível, Anexo 05 - Serviço de Suporte de 3º Nível – Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e Gestão de Processo de TI, Anexo 06 - Serviço de Demanda e demais anexos deste termo de referência.
- 8.37** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- 8.38** Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
- 8.39** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 8.40** Reportar ao TJCE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 8.41** Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da PSTI/TJCE e das demais normas disponibilizadas pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como zelar pela observância de tais normas;
- 8.42** Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 8.43** Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 8.44** A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- 8.45** Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o Poder Judiciário do Estado do Ceará ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- 8.46** Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
- 8.47** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação
- 8.48** Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.
- 8.49** Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente a Etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:
- 8.49.1** 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.
- 8.49.2** 01 (um) profissional com certificação ITIL Manager V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.
- 8.50** Em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme





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

---

estabelecido no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais, e condições abaixo:

- 8.50.1** Para os profissionais que prestarão os serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE de 1º e 2º Nível, deverá comprovar que, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação.
- 8.50.2** Para os demais profissionais toda a qualificação exigida deverá ser comprovada no início da prestação dos serviços.

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

- 9.1** 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.
- 9.2** 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.
- 9.3** 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.
- 9.4** 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.
- 9.5** 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.
- 9.6** 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.

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

- 10.1** 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:
- 10.1.1** 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.
- 10.1.1.1** 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.
- 10.1.1.2** 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;



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

- incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário;
- 10.1.1.3** Os percentuais das rubricas mencionados no item 10.1.1.2 para fins de retenção são os seguintes:

<b>GRUPO B</b>	<b>% ENCARGOS</b>
13º Salário	8,33%
Férias	8,33%
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78%
Auxílio Doença	0,00%
Licença Paternidade	0,00%
Faltas (legais e/ou abonadas)	0,00%
Acidente de Trabalho	0,00%
<b>TOTAL GRUPO B</b>	<b>19,44%</b>
<b>GRUPO C</b>	<b>% ENCARGOS</b>
Aviso Prévio Indenizado	0,33%
Aviso Prévio	0,04%
Indenização Adicional	0,08%
FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%
<b>TOTAL GRUPO C</b>	<b>4,05%</b>
<b>GRUPO D</b>	<b>% ENCARGOS</b>
Incidência Acumulativa	6,96%
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>6,96%</b>
Lucro s/encargos p/retenção(*)	0,00%
<b>TOTAL ENCARGOS a RETER</b>	<b>30,45%</b>

(\*) Lucro proposto incidente sobre o somatório do Grupo B, C e D

- 10.1.2** 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, e que o período trabalhado pelo funcionário da CONTRATADA seja superior a 30 (trinta) dias de forma contínua.
- 10.1.3** 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 10.1.1.2, 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 10.1.1.2.
- 10.1.3.1** 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 10.1.1.2.
- 10.1.3.1.1** 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.

845



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

---

- 10.1.3.2** 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.
- 10.1.4** O TRIBUNAL verificará os percentuais das rubricas do subitem 10.1.1.2, 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.
- 10.1.5** Nenhuma importância ou prestação direta será devida pelo TJCE ao Banco, pela prestação dos serviços oferecidos.
- 10.1.6** 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.
- 10.1.7** 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.
- 10.1.8** 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.
- 10.1.9** A CONTRATADA tem o prazo de 05 (cinco) dias, após o início da prestação do serviço, para fornecer as informações dos salários e respectivos valores calculados para todos os profissionais residentes.

## **11. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

- 11.1** Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS's) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos para os serviços.
- 11.2** Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.
- 11.3** Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 11.4** A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TJCE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.
- 11.5** Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no “Relatório de Gerencial dos Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 11.6** Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.



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

- 11.7** 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.
- 11.8** Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 11.9** As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
- 11.9.1** Etapa 1 (E1) – no primeiro mês de execução a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 11.9.2** Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E2;
- 11.9.3** Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3;
- 11.9.4** Etapa 4 (E4) - no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E4. Estas metas passarão a ser as metas definitivas para apuração dos níveis mínimos de serviços prestados;
- 11.9.5** Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 11.9.6** Observação: os prazos acima serão contados a partir da data de início da prestação de serviços da Central de Atendimento.
- 11.9.7** No **Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço**, consta tabela com as metas de serviço estabelecidas para cada Etapa.

## 12. ESTIMATIVA DO VOLUME DOS SERVIÇOS

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível	375.436 chamados	Estimativa feita tomando-se por base os valores dos quantitativos de chamados abertos para o 1º e 2º Nível de atendimento no período de agosto de 2013 a julho de 2014, acrescentando-se o percentual de 20% ao ano para o período da contratação. O percentual de 20% de crescimento ao ano correspondente à expectativa estimada de crescimento.
TAREFAS DE ROTINA	42.240 UST-SCB	Quantidade estabelecida através da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte de 3º Nível do atual contrato, no período de agosto de 2013 a julho de 2014, bem como considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.
TAREFAS DE ROTINA	26.400 UST-SCM	
TAREFAS DE ROTINA	31.680 UST-SCA	
TAREFAS DE ROTINA	21.120 UST-GP	
TAREFAS DE ROTINA	26.400 UST-Especialista	
TAREFAS DE ROTINA	5.280 UST-GPET	
TAREFAS DE DEMANDA	16.000 USTD	
TAREFAS DE DEMANDA	5.930 UATD	Quantidade estabelecida através da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte de 2º e 3º Nível do atual contrato, no período de agosto de 2013 a julho de 2014, bem como considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.

44



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

---

### 13. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

- 13.1.1** A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 13.1.2** Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços.
- 13.1.2.1** A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida durante a Fase de Transição Inicial.
- 13.1.3** Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo;
- 13.1.4** Solicitação de Pagamento dos Serviços:
- 13.1.4.1** O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e o pagamento deverá ser realizado, 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;
- 13.1.4.2** Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.
- 13.1.4.3** Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no **Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço**.
- 13.1.4.3.1** Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 16.
- MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.**
- 13.1.4.4** 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.
- 13.1.4.5** As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Fundo de Especial de Reparcelamento e Modernização do Judiciário – FERMOJU, CNPJ nº. 41.655.846/0001-47;
- 13.1.4.6** O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;
- 13.1.4.7** Nenhum pagamento será efetuado à empresa vencedora do certame antes de paga à multa que por ventura lhe tenha sido aplicada;
- 13.1.4.8** 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. GARANTIA CONTRATUAL

- 14.1** 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 05 (cinco) dias corridos contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:
- 14.1.1** Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TJCE;
- 14.1.2** Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Finanças do TJCE;
- 14.1.3** Seguro garantia;
- 14.1.4** Fiança bancária.
- 14.2** 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;
- 14.3** 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





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

for notificada;

- 14.4** 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;
- 14.5** No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados;

**15. PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES**

- 15.1** 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, artefatos, 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, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- 15.2** Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 17 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS
- 15.3** Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, 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;
- 15.4** A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;
- 15.5** Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO 15 - TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 16 – 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.

**16. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela SETIN.
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho	Quando demandado pela SETIN.
3	E-mail, telefone e site na internet	Contratante	Contratada	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado;	Sempre que necessário.

845



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

4	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/Contratante	Contratante/Contratada	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF ( <i>Portable Document Format</i> ): documento em formato portátil.	Quando necessário

#### 17. ESTIMATIVA DOS PREÇOS UNITÁRIOS

Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Médio Mensal	Valor Médio Global Orçado
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30	R\$574.156,96	R\$ 17.224.708,80
Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Médio Unitário	Valor Orçado Global
2	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCB	42.240	R\$ 100,96	R\$ 4.264.550,40
		UST-SCM	26.400	R\$ 115,08	R\$ 3.038.112,00
		UST-SCA	31.680	R\$ 125,80	R\$ 3.985.344,00
		UST-GP	21.120	R\$ 93,54	R\$ 1.975.564,80
		UST-ESPECIALISTA	26.400	R\$ 130,67	R\$ 3.449.688,00
		UST-GPET	5.280	R\$ 116,34	R\$ 614.275,20
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível	USTD	16.000	R\$ 195,55	R\$ 3.128.800,00
		UATD	5.930	R\$ 103,68	R\$ 614.822,40
<b>Total</b>					<b>R\$ 38.295.865,60</b>

- 17.1.1** A quantidade de unidades de referência para cada uma das Tarefas de Rotina corresponde à estimativa demanda máxima, sendo que o pagamento se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 17.1.2** A quantidade de unidades de referência para cada uma das Tarefas de Demanda corresponde à estimativa demanda máxima, sendo que o pagamento se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 17.1.3** A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados na tabela acima. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

#### 18. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



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

Fonte	Ação	PPA - 2012/2015
Fundo Especial de Reparelhamento 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
Central de Atendimento		Serviço
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível		Serviço
TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível		Serviço
TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte de 2º e 3º Nível		Serviço
Código do Projeto		PJSETIN2014001
Regionalização da Despesa		Fortaleza/CE
Exercício 2015/2017		R\$ 38.295.865,60

#### 18.1 Aceite, Alteração e Cancelamento

##### 18.1.1 Condições de Aceite

18.1.1.1 O aceite se dará pelo atendimento no estabelecido nos itens **9. Forma de Acompanhamento do Contrato** e **11. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis Mínimos de Serviço**.

##### 18.1.2 Condições de Alteração

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

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

##### 18.1.3 Condições de Rescisão

###### 18.1.3.1 Constituem motivo para rescisão contratual:

18.1.3.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

18.1.3.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

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

18.1.3.1.4 O atraso injustificado no início dos serviços;

18.1.3.1.5 A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;

18.1.3.1.6 A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;

18.1.3.1.7 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;

18.1.3.1.8 O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;

18.1.3.1.9 O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;

18.1.3.1.10 A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;

18.1.3.1.11 A dissolução da CONTRATADA;

18.1.3.1.12 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;

18.1.3.1.13 Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo

845



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

---

Administrativo a que se refere este Contrato;

- 18.1.3.1.14** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 18.1.3.1.15** O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 18.1.3.1.16** A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TJCE;
- 18.1.3.1.17** O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;
- 18.1.3.1.18** Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 18.1.3.1.19** 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 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

## **19. SANÇÕES APLICÁVEIS**

- 19.1** 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.
- 19.2** 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:
  - 19.2.1** 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;
  - 19.2.2** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;
  - 19.2.3** multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
  - 19.2.4** multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
  - 19.2.5** multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
  - 19.2.6** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte, pelo atraso no início do serviço do Item 1 - TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte.
  - 19.2.7** multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina, para cada TAREFA DE ROTINA não executada, por dia não executado, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina.

JK



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

---

- 19.2.8** multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda.
- 19.2.9** 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.
- 19.2.10** 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.
- 19.2.11** 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, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- 19.2.12** Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos;
- 19.2.13** 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.

## **20. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO REAJUSTE DE PREÇOS**

**20.1** A vigência do contrato é de 30 (trinta) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, 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.

### **20.2 Do Reajuste dos Preços**

- 20.2.1** Após 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste do valor contratual com base na variação do IPCA.
- 20.2.2** Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

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

### **21.1 Da Proposta de Preço**

**21.1.1** A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

- 21.1.1.1** 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;
- 21.1.1.2** Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
- 21.1.1.3** Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
- 21.1.1.4** Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
- 21.1.1.5** Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
- 21.1.1.6** 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;
- 21.1.1.7** Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos; O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve ser o determinado no item **17. Estimativa de Preços Unitários**.

### **21.2 Da Qualificação Técnica**

#### **21.2.1 Critérios de Habilitação**

##### **21.2.1.1 Do Atestado de Vistoria Técnica**

44





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

---

- 21.2.1.1.1** Atestado de Vistoria a ser fornecido pelo TJCE ou declaração de dispensa, conforme as seguintes condições:
- 21.2.1.1.1.1** 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.
  - 21.2.1.1.1.2** 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.
  - 21.2.1.1.1.3** TJCE: na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéba CEP: 60822-325, Fortaleza-CE, por meio dos telefones: (85) 3207-7756 / 7788 / 7774, na Secretaria de tecnologia da Informação.
  - 21.2.1.1.1.4** A vistoria deverá ser agendada e realizada em no máximo 02 (dois) dias úteis antes da abertura das propostas.
  - 21.2.1.1.1.5** Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do Tribunal.
  - 21.2.1.1.1.6** 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.
  - 21.2.1.1.1.7** 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.
  - 21.2.1.1.1.8** 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.
  - 21.2.1.1.1.9** Durante a vistoria técnica, o Tribunal de Justiça fornecerá dados técnicos de seu parque tecnológico.
- 21.2.1.2 Dos Atestados de Capacidade Técnica**
- 21.2.1.2.1** Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas, desde que os serviços tenham sido executados durante os 12 (doze) meses anteriores à data de publicação do edital;
  - 21.2.1.2.2** 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:
    - 21.2.1.2.2.1** Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte com pelo menos 3.000 (três mil) usuários, 3.500 (três mil e quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), 200 (duzentos) Servidores, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:
      - 21.2.1.2.2.1.1** Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto;
      - 21.2.1.2.2.1.2** Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial;
      - 21.2.1.2.2.1.3** Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia de Informática;
      - 21.2.1.2.2.1.4** Prestação de serviços de suporte técnico especializado em sistema operacional;
      - 21.2.1.2.2.1.5** Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede (local e wireless);
      - 21.2.1.2.2.1.6** Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;
      - 21.2.1.2.2.1.7** Experiência na gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

44



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

---

- 21.2.1.2.2.1.7.1 Função Service Desk (Central de Serviços);
- 21.2.1.2.2.1.7.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes;
- 21.2.1.2.2.1.7.3 Processo Gerenciamento de Problemas;
- 21.2.1.2.2.1.7.4 Processo Gerenciamento de Mudanças;
- 21.2.1.2.2.1.7.5 Processo Gerenciamento de Liberações;
- 21.2.1.2.2.1.7.6 Processo Gerenciamento de Configuração;
- 21.2.1.2.2.1.7.7 Processo Gerenciamento de Infraestrutura;
- 21.2.1.2.2.1.7.8 Controle de Acordos Mínimos de Níveis de Serviços (AMNS's) de fornecedores internos e externos.
- 21.2.1.2.2.1.8 Prestação de serviços de manutenção, com substituição de peças, a estações de trabalho (microcomputadores).
- 21.2.1.2.3 Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com uma configuração mínima de:
  - 21.2.1.2.3.1 Suporte e configuração de, no mínimo, 2.000 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux;
  - 21.2.1.2.3.2 Suporte e configuração de, no mínimo, 80 equipamentos servidores, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados;
  - 21.2.1.2.3.3 Suporte e configuração de, no mínimo, 01 (uma) unidade de armazenamento do tipo "storage" com discos Fibre Channel ou Serial Attached SCSI (SAS) com capacidade bruta de, no mínimo, 20TB, e de, no mínimo, 01 (uma) Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN, utilizando software de gerenciamento de backup;
  - 21.2.1.2.3.4 Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo dois switches Fibre Channel de 16 ou mais portas cada;
  - 21.2.1.2.3.5 Suporte e configuração de rede com no mínimo 3.000 pontos de rede e 50 switches ethernet;
  - 21.2.1.2.3.6 Suporte e configuração de pelo menos dois bancos de dados corporativos comerciais (SQL, DB2, Oracle e similares) e pelos menos um banco de software livre (MySQL, PostgreSQL e similares);
- 21.2.1.2.4 Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com níveis de serviços acordados;
- 21.2.1.2.5 Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado suporte a ambientes com no mínimo 03 computadores servidores, configurados com sistemas operacionais VMWARE ESX Server, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;
- 21.2.1.2.6 A comprovação solicitada nos atestados supracitados visa garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 21.2.1.2.7 A Administração se resguarda 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.

## **21.2.2 Da Qualificação Econômica-Financeira**

- 21.2.2.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes

44



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

---

ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

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

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

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

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

**21.3 Modalidade de Licitação**

**21.3.1** A modalidade de licitação sugerida é o Pregão Eletrônico, considerando se tratar de bem e serviço comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.

**21.4 Tipo de Licitação**

**21.4.1** A licitação será realizada sob a forma de lote único.

**21.4.2** A licitação será do tipo menor preço global. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item 17. **ESTIMATIVA DE PREÇOS UNITÁRIOS.**

**22. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

**22.1** Não poderão participar deste Pregão:

**22.1.1** sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

**22.1.2** consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição.



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

---

**ANEXO 02**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO**

**1 DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS**

- 1.1 Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem assim as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens, sempre que aplicável:
  - 1.1.1 períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;
  - 1.1.2 canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte;
  - 1.1.3 requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido pela CONTRATADA para a operação do serviço de telessuporte;
  - 1.1.4 requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço.
  - 1.1.5 O atendimento aos requisitos de infraestrutura para a Central de Atendimento deverá ser comprovado por meio de declaração de que a Central de Atendimento cumpre todos os requisitos descritos neste termo de referência. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, realizar visita técnica para fins de avaliação e auditoria do cumprimento de tais requisitos.

**2 CENTRAL DE ATENDIMENTO – SUPORTE EM AMBIENTE DE 1º NÍVEL E 2º NÍVEL REMOTO**

- 2.1 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA. Todavia, as pessoas que estiverem prestando serviço à CONTRATANTE, durante o período em que estiverem prestando este serviço, deverão atender exclusivamente à CONTRATANTE, não podendo atender a mais de um cliente da CONTRATADA de forma concomitante.
- 2.2 As instalações físicas deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações;
- 2.3 A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a Central de Atendimento;
- 2.4 Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato do TJCE terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do TJCE, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados do TJCE. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do TJCE para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores.
- 2.5 Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações vigentes;
- 2.6 O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Atendimento, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento;
- 2.7 Deverá ser instalado um sistema de circuito interno de TV, abrangendo todo ambiente, cuja administração e monitoração serão feitas pela WEB (Internet) e sua visualização disponibilizada para os responsáveis por cada ilha de atendimento e para o CONTRATANTE. As imagens geradas deverão permanecer por no mínimo 10 dias on-line e, após esse período, serem armazenadas em mídia segura, que deverá ser entregue ao CONTRATANTE. A distribuição das câmeras nos ambientes será definida pela CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE;
- 2.8 SOLUÇÃO DE CONTINGÊNCIA - Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. Portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência

JK



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

---

- do contrato, plano emergencial que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços. A apresentação do plano emergencial deverá ocorrer até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação;
- 2.9 A CONTRATADA proverá, às suas expensas, a integração da central telefônica da Central de Serviços com a central telefônica utilizada pelo TJCE, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos e componentes, além links de comunicação de dados e voz necessários a execução dos trabalhos de suporte de 1º Nível e 2º Nível Remoto, assegurando a redundância de comunicação, com vistas a prover uma disponibilidade de, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) da central de serviços. A CONTRATADA responsabilizar-se-á ainda por arcar com os custos de novas adequações e adaptações no caso de a CONTRATANTE mudar a sua central telefônica. Todos os custos de instalação e alterações desta infraestrutura correrão por conta da CONTRATADA, inclusive no caso de necessidade de execução de obras. Em caso de necessidade de execução de obras, deverá obedecer às normas e procedimentos estabelecidos pelo TJCE, devendo receber aprovação da unidade responsável;
- 2.10 A CONTRATADA garantirá, pelo menos, 30 (trinta) canais de voz com protocolo de comunicação SIP para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas para ou originadas pela Central de Atendimento observando-se o atendimento, no mínimo, das seguintes RFCs:
- 2.10.1 RFC 2327 - SIP SDP;
  - 2.10.2 RFC 2474 - Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers;
  - 2.10.3 RFC 2475 - An Architecture for Differentiated Services;
  - 2.10.4 RFC 2597 - Assured Forwarding PHB Group;
  - 2.10.5 RFC 2598 - An Expedited Forwarding PHB;
  - 2.10.6 RFC 2507 - IP Header Compression;
  - 2.10.7 RFC 2508 - Compressing IP/UDP/RTP Headers for Low-Speed Serial Links;
  - 2.10.8 RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication;
  - 2.10.9 RFC 2833 - Transporte de DTMF no RTP;
  - 2.10.10 RFC 2976 - SIP INFO;
  - 2.10.11 RFC 3261 - Protocolo SIP;
  - 2.10.12 RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP);
  - 2.10.13 RFC 3550 - RTP / RTCP;
  - 2.10.14 RFC 3551 - Complemento RTP;
  - 2.10.15 RFC 3389 - CNG - Ruído de Conforto;
  - 2.10.16 RFC 3489 - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs);
  - 2.10.17 RFC 3702 - Authentication, Authorization, and Accounting Requirements for the Session Initiation Protocol (SIP).
- 2.11 A central telefônica da central de serviços deve possuir Gateway de VoIP integrado.
- 2.12 O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (law a e  $\mu$ ) , G.723.1 (6,3kbps) e G.729 A/B, além do protocolo SIP.
- 2.13 O sistema deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz.
- 2.14 O sistema deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 2.15 O sistema deve possuir suporte a implementação de um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino.
- 2.16 Os canais de voz poderão utilizar os mesmos links de comunicação de dados, desde que assegurada a implementação de protocolos de QoS;
- 2.17 A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de 10 Mbps de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), de voz e dados, cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação da central do TJCE e de sua rede (passando por seu firewall).





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

---

- 2.18 A CONTRATADA deverá garantir que a ocupação máxima da banda não ultrapasse 90% durante o horário de 8 às 18h e a redundância do serviço;
- 2.18.1 Caso exceda a ocupação da banda de comunicação por um período superior a 05 (cinco) dias úteis durante o horário de 8 às 18h, deverá ser ampliada a velocidade do link de modo a garantir a qualidade do serviço. Esta ampliação correrá às expensas da CONTRATADA;
- 2.18.2 A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas do TJCE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação;
- 2.18.3 O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 2.18.4 A CONTRATADA deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes (dados e voz) e de toda a infraestrutura de tecnologia necessária para o perfeito funcionamento da central de atendimento e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas;
- 2.19 A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal. Podendo ainda a CONTRATANTE realizar vistoria técnica para fins de comprovação, quando entender ser necessário.
- 2.20 A CONTRATADA utilizará número de telefone local do Estado do Ceará, cujo DDD seja (085), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, para que o mesmo seja utilizado para o atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE pela Central de Atendimento.
- 2.21 Com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas geradas entre ambas não deverão gerar custo para o TJCE;
- 2.22 Requisitos para o serviço de disponibilização por parte da empresa contratada de Sistema de Telefonia (PABX/DAC/URA).
- 2.22.1 A solução de Central de Comutação Telefônica da CONTRATADA deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades para atender o objeto deste documento:
- 2.22.1.1 Deverá incluir Distribuidor Automático de Chamadas que permita o encaminhamento das chamadas para os grupos de 1º Nível e 2º Nível Remoto de forma distribuída, evitando sobrecarga dos operadores;
- 2.22.1.2 A proponente deverá implantar equipamentos devidamente homologados pelos órgãos oficiais de fiscalização e controle de telecomunicações brasileiros.
- 2.22.1.3 A solução deve admitir sua ampliação de forma modular e escalável, sem alterar as características de roteamento já implementadas.
- 2.22.2 Atualmente, a CONTRATANTE utiliza plataforma de comunicação de tecnologia Dígito conforme especificado abaixo:
- 2.22.2.1 Modelo: NGC Evolution E
- 2.22.2.2 Hardware:
- 2.22.2.2.1 2 Antena Externa para SmartCell IP
- 2.22.2.2.2 2 Combiner (Multiplexador) 8:1
- 2.22.2.2.3 1 Estágio Remoto (Gabinete Evolution)
- 2.22.2.2.4 1 Gabinete 19' para SmartCell IP
- 2.22.2.2.5 1 Microcomputador - Servidor Dígito – T2
- 2.22.2.2.6 1 Microcomputador - Servidor Dígito – T6
- 2.22.2.2.7 1 Módulo de Alarmes Externo
- 2.22.2.2.8 510 Ramais Analógicos
- 2.22.2.2.9 88 Ramais Digitais
- 2.22.2.2.10 8 SmartCell IP (02 interfaces GSM)
- 2.22.2.2.11 72 Telefone Digital TDD 03
- 2.22.2.2.12 10 Telefone IP Phone 02
- 2.22.2.2.13 10 Telefone IP Phone 03
- 2.22.2.2.14 180 Troncos Digitais
- 2.22.2.2.15 10 Headset com Teclado
- 2.22.2.2.16 1 Modem Externo para Telemanutenção
- 2.22.2.2.17 2 Switch 08 portas 10/100

JK



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

---

- 2.22.2.2.183 Switch 16 portas 10/100
- 2.22.2.3 Software:
  - 2.22.2.3.1 8 Canais de Voz sobre IP - SIP
  - 2.22.2.3.2 6 Canais simultâneos para envio/recebimento de FAX
  - 2.22.2.3.3 1 Dualidade de matriz
  - 2.22.2.3.4 1 Dualidade de Processamento
  - 2.22.2.3.5 60 FaleWEB – Full
  - 2.22.2.3.6 1 Habilitação de Firewall
  - 2.22.2.3.7 1 Habilitação de Função Proxy de RTP (Audio)
  - 2.22.2.3.8 1 Habilitação de Função SIP Proxy (Proxy de sinalização com função de Registro e Roteamento)
  - 2.22.2.3.9 1 Habilitação de Softswitch
  - 2.22.2.3.10 100 Habilitações de Usuários de FAX (TX/RX)
  - 2.22.2.3.11 1 Identificador de Chamadas
  - 2.22.2.3.12 1 Licença Converge WEB
  - 2.22.2.3.13 1 Licença de Software PABX – Configuração
  - 2.22.2.3.14 1 Licença do sfw Fixação de Operadora (máx.10 destinos)/TANDEM
  - 2.22.2.3.15 1 Licença para PABX – Operação
  - 2.22.2.3.16 120 Licença(s) do Software Virtual Fone
  - 2.22.2.3.17 60 Licenças Ramal Celular
  - 2.22.2.3.18 80 Ramais IP
  - 2.22.2.3.19 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
  - 2.22.2.3.20 1 Sistema Operacional LINUX
  - 2.22.2.3.21 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB Centralizado
  - 2.22.2.3.22 1 Software intervenção remota
  - 2.22.2.3.23 1 Software PABX
  - 2.22.2.3.24 1 Software para encaminhamento de chamadas (TANDEM)
  - 2.22.2.3.25 1 Solução de Call Back para Ramal Celular
  - 2.22.2.3.26 60 Tronco(s) Digital(is) para interligação com ER
  - 2.22.2.3.27 240 Tronco(s) Digital(is) para interligação interna
  - 2.22.2.3.28 1 Customização do plano de tarifação
- 2.22.3 Para fins de dimensionamento e conhecimento da atual estrutura da central telefônica do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, poderá ser feita vistoria técnica, nos termos do item 5 deste Termo de Referência;
- 2.22.4 A solução de telefonia da CONTRATADA fornecerá/proverá:
  - 2.22.4.1 interface de música em espera;
  - 2.22.4.2 Software de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA(Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 03 (três) níveis;
  - 2.22.4.3 Serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
  - 2.22.4.4 Serviço de URA que permita a realização de pesquisa de satisfação.
    - 2.22.4.4.1 A CONTRATADA deverá ofertar serviço que URA que permita ao usuário selecionar entre opções que o permitam avaliar o serviço prestado através de uma pesquisa de satisfação.
    - 2.22.4.4.2 A URA deverá estar integrada com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE de modo que as informações da pesquisa de satisfação possam ser contabilizadas e gerados relatórios que possibilitem o seu acompanhamento.
    - 2.22.4.4.3 Todos os serviços necessários a esta integração, inclusive todos os custos sobre a customização da Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE.
  - 2.22.4.5 capacidade para que todos os parâmetros do Atendente, inclusive o número do seu login pessoal, acompanhem a identificação de login e sejam independentes da localização física do terminal de voz;
  - 2.22.4.6 que o operador selecione entre diversos motivos para entrada em pausa;
  - 2.22.4.7 o cálculo o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;



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

---

- 2.22.5 A solução deverá prover ao Serviço de Supervisão visualizar na tela do computador informações dos atendentes (tamanho da fila, tempo em fila, chamadas DAC e chamadas abandonadas) e informações dos Atendentes (quantidades de Atendentes livres, em atendimento, em pausa e pós-atendimento). Para estas funcionalidades, será concedido o acesso de auditoria aos profissionais indicados pela CONTRATANTE;
- 2.22.6 A solução deverá prover que a linha telefônica seja automaticamente liberada, quando o cliente desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 2.22.7 A solução deverá permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico fixo, mediante autenticação por senha;
- 2.22.8 A solução deverá gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
- 2.22.8.1 Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - 2.22.8.2 Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - 2.22.8.3 Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - 2.22.8.4 Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
  - 2.22.8.5 Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
  - 2.22.8.6 Tempo médio diário e mensal por atendimento;
  - 2.22.8.7 Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
  - 2.22.8.8 Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
  - 2.22.8.9 Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima;
  - 2.22.8.10 Comparativos diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
- 2.22.9 Implementar funções CTI para integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, de modo que:
- 2.22.9.1 Permita associar a um registro de Evento no Axios assyst (chamado/incidente/requisição de serviço) a gravação do áudio do contato entre o usuário final e o analista de primeiro nível;
  - 2.22.9.2 As ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento deverão acionar automaticamente a tela de registro de incidentes/requisições de serviço da solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, Axios Assyt V7.5 e atualizações, gerando um ticket de atendimento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço;
  - 2.22.9.3 Gravação do Áudio:
    - 2.22.9.3.1 O processo de gravação do arquivo de áudio acontece do lado da central telefônica e é iniciado automaticamente por este dispositivo, quando o operador atende a ligação;
    - 2.22.9.3.2 O processo de gravação do arquivo de áudio é interrompido automaticamente por este dispositivo, quando o PA encerra a ligação;
    - 2.22.9.3.3 Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica);
    - 2.22.9.3.4 Requisitos de Alto Nível:
      - 2.22.9.3.4.1 A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das chamadas;
      - 2.22.9.3.4.2 As gravações são armazenadas em formato “.wav”;
      - 2.22.9.3.4.3 A Central Telefônica, quando instada pelo assyst, entrega o caminho/link para o arquivo “.wav” para o chamado atual;
      - 2.22.9.3.4.4 O(s) caminho(s) para cada arquivo de áudio é (são) armazenado(s) junto do registro do chamado;
      - 2.22.9.3.4.5 Os arquivos “.wav” devem permanecer no repositório onde a Central Telefônica atualmente os armazena, para evitar o crescimento exponencial da Base de Dados do Axios assyst;



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

---

- 2.22.9.3.4.6 Um mesmo chamado pode ter várias iterações telefônicas com o Usuário Final e todos os áudios destas chamadas devem ser associados ao mesmo registro de evento;
- 2.22.9.3.4.7 Quando o usuário liga para abrir um novo chamado, o áudio deve ser gravado e associado ao registro do evento, ao ser salvo e a ligação encerrada;
- 2.22.9.3.4.8 Quando o usuário liga para acompanhar um chamado existente, o áudio deve ser gravado e associado ao registro do evento atual, ao ser salvo e a ligação encerrada;
- 2.22.9.3.4.9 Quando/Se o operador ligar para o usuário, a Central Telefônica deve gravar o áudio e associá-lo ao registro do evento atual, ao ser salvo e a ligação encerrada;
- 2.22.9.4 Deverão ser informados pelo Software da Central Telefônica as funcionalidades abaixo listadas:
  - 2.22.9.4.1 Solução de operação e gerenciamento da Central Telefônica;
  - 2.22.9.4.2 Emissão de relatórios;
  - 2.22.9.4.3 Monitoração de chamadas telefônicas;
  - 2.22.9.4.4 “Estacionamento” de chamadas;
  - 2.22.9.4.5 Alternância entre chamadas;
  - 2.22.9.4.6 Capturar chamadas;
  - 2.22.9.4.7 Conferências;
  - 2.22.9.4.8 Consultas;
  - 2.22.9.4.9 Monitoração de estado do agente (status do atendente);
- 2.22.9.5 Detalhamento do Processo
  - 2.22.9.5.1 Espera-se ser possível extrair do seguinte processo a necessidade de iteração entre o Axios assyst e a Central Telefônica. Os pontos de Ação Automatizada são marcados com “AA:” no fluxo descrito:
  - 2.22.9.5.2 O Usuário Final liga para a Central de Serviços;
  - 2.22.9.5.3 AA: A Central Telefônica inicia a gravação da conversa no momento em que o atendente de primeiro nível (operador) atende a ligação;
  - 2.22.9.5.4 AA: O Axios assyst abre o formulário de Registro de Evento para que seja possível registrar o contato com o usuário;
  - 2.22.9.5.5 O operador identifica manualmente o usuário, uma vez que não é possível identificá-lo automaticamente, já que o mesmo ramal é compartilhado por vários usuários diferentes;
  - 2.22.9.5.6 O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;
  - 2.22.9.5.7 O operador salva o registro do Evento e encerra a chamada;
  - 2.22.9.5.8 AA: O Axios assyst dispara uma solicitação para a Central Telefônica solicitando a referência do arquivo “.wav” criado;
  - 2.22.9.5.9 AA: Baseado na resposta da Central Telefônica, o Axios assyst grava a referência para o acesso ao arquivo “.wav” em um link ou botão no formulário do evento;
  - 2.22.9.5.10 O acionamento do link ou botão criado abre o arquivo “.wav”, que será reproduzido pelo Windows Media Player ou reproduzidor equivalente, isto é, a reprodução é feita por solução cliente especialista para tal fim, não pelo Axios assyst ou pelo software da Central Telefônica;
  - 2.22.9.5.11 Se houver necessidade do operador ou analista de outros níveis entrarem em contato telefônico com o Usuário Final, o áudio do novo contato também deverá ser gravado;
  - 2.22.9.5.12 O operador faz uma ligação para o Usuário Final;
  - 2.22.9.5.13 AA: A Central Telefônica inicia a gravação do novo contato;
  - 2.22.9.5.14 O operador salva as atualizações (ou ações) no registro do Evento;
  - 2.22.9.5.15 AA: O Axios assyst dispara uma solicitação para a Central Telefônica solicitando a referência do novo arquivo “.wav” criado;

JK



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

---

- 2.22.9.5.16 AA: Baseado na resposta da Central Telefônica, o Axios assyst grava a referência para o acesso ao novo arquivo “.wav” em um novo link ou novo botão no formulário do evento;
- 2.22.9.5.17 Qualquer novo contato deve ser gravado, de forma que todas as gravações efetuadas pela Central Telefônica possam ser acessadas através do formulário do Evento, no Axios assyst;
- 2.22.9.5.18 Caso o Usuário Final ligar sobre o acompanhamento a um chamado já registrado, o Axios assyst abrirá um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso:
  - 2.22.9.5.18.1 O operador deve fechar o formulário aberto automaticamente para registro de um novo evento;
  - 2.22.9.5.18.2 O operador deve pesquisar o chamado para o qual o usuário deseja acompanhamento;
  - 2.22.9.5.18.3 AA: A Central Telefônica já estará gravando a nova chamada, desde o seu início;
  - 2.22.9.5.18.4 O operador salva as atualizações (ou ações) no registro do Evento;
  - 2.22.9.5.18.5 AA: O Axios assyst dispara uma solicitação para a Central Telefônica solicitando a referência do novo arquivo “.wav” criado;
  - 2.22.9.5.18.6 AA: Baseado na resposta da Central Telefônica, o Axios assyst grava a referência para o acesso ao novo arquivo “.wav” em um novo link ou novo botão no formulário do evento;
  - 2.22.9.5.18.7 Qualquer novo contato deve ser gravado, de forma que todas as gravações efetuadas pela Central Telefônica possam ser acessadas através do formulário do Evento, no Axios assyst;
- 2.22.9.5.19 Caso, em uma mesma chamada, o Usuário Final relatar necessidades diferentes que necessitem da abertura de diversos eventos diferentes:
  - 2.22.9.5.19.1 AA: A Central Telefônica Ura inicia a gravação da conversa no momento em que o atendente de primeiro nível (operador) atende a ligação;
  - 2.22.9.5.19.2 AA: O Axios assyst abre o formulário de Registro de Evento para que seja possível registrar o contato com o usuário;
  - 2.22.9.5.19.3 O operador identifica manualmente o usuário, uma vez que não é possível identificá-lo automaticamente, já que o mesmo ramal é compartilhado por vários usuários diferentes;
  - 2.22.9.5.19.4 O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;
  - 2.22.9.5.19.5 O operador salva o registro do Evento;
  - 2.22.9.5.19.6 AA: O Axios assyst dispara uma solicitação para a Central Telefônica solicitando a referência do arquivo “.wav” criado;
  - 2.22.9.5.19.7 AA: Baseado na resposta da Central Telefônica, o Axios assyst grava a referência para o acesso ao arquivo “.wav” em um link ou botão no formulário do evento;
  - 2.22.9.5.19.8 Após salvar o primeiro evento, o Usuário Final reporta uma necessidade distinta;
  - 2.22.9.5.19.9 O operador abre um novo formulário para registro do evento;
  - 2.22.9.5.19.10 O operador identifica manualmente o usuário, uma vez que não é possível identificá-lo automaticamente, já que o mesmo ramal é compartilhado por vários usuários diferentes;
  - 2.22.9.5.19.11 O operador preenche o registro do Evento com as informações fornecidas pelo usuário, categorizando e descrevendo corretamente a necessidade;
  - 2.22.9.5.19.12 O operador salva o registro do Evento;
  - 2.22.9.5.19.13 AA: O Axios assyst associa a este segundo (ou enésimo) chamado o mesmo link/botão que fora associado ao chamado anterior, já que, para a Central Telefônica, o arquivo de uma ligação é único, independente da quantidade de eventos que o operador precisou registrar.

JK





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

---

- 2.22.9.5.20 Todos os custos necessários a esta integração serão assumidos pela CONTRATADA.
- 2.22.9.5.21 Para a integração a empresa CONTRATADA deverá utilizar o AssystCTI;
- 2.23 A UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA) deverá atender os seguintes requisitos:
- 2.23.1 Permitir o desvio automático das ligações para os operadores, com integração total ao software de atendimentos;
- 2.23.2 Desviar para o operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA;
- 2.23.3 Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- 2.23.4 Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- 2.23.5 Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- 2.23.6 Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- 2.23.7 Permitir a facilidade de atualização dos sistemas interativos sem causar descontinuidade nos serviços que estão em produção;
- 2.24 Requisitos para o serviço de disponibilização por parte da empresa contratada de Sistema Eletrônico de Gravação Digital:
- 2.24.1 Possuir a facilidade de o sistema de gravação ser sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de operadores independente da posição ocupada;
- 2.24.2 Todas as ligações deverão ser gravadas e deverão ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:
- 2.24.2.1 180 (cento e oitenta) dias para recuperação imediata das conversações;
- 2.24.2.2 Acima de 180 (cento e oitenta) dias para recuperação através de procedimentos de restore de backup;
- 2.24.2.3 As gravações digitalizadas devem permitir a compactação e ser indexadas através do número de chamado registrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE para recuperação por identificação do canal, data/hora e operador;
- 2.24.2.4 Ser integrada à Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, relacionando os chamados aos arquivos de gravação correspondentes, de modo que:
- 2.24.2.4.1 Ao acessar o ticket da demanda, se possa ouvir as gravações telefônicas relacionadas;
- 2.24.2.4.2 No momento em que a ligação seja atendida, automaticamente a tela de registro de demanda da solução de gerenciamento de service desk seja acionada;
- 2.24.2.5 Ser totalmente integrada à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas;
- 2.24.2.6 Gravar todos os diálogos mantidos entre atendentes e usuários, relacionando aos respectivos chamados na solução de gerenciamento de service desk;
- 2.24.2.7 Possibilitar a gravação de chamadas permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal;
- 2.24.2.8 Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada;
- 2.25 SERVIÇOS DE SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE DE 1º Nível e 2º NÍVEL REMOTO
- 2.25.1 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação na Central de Serviços serão responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos;
- 2.25.2 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação na Central de Serviços serão responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados;

JK



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

---

- 2.25.3 Os serviços de gestão da central requerem uma estrutura composta por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados de acordo com o volume estimado para o serviço de atendimento;
- 2.25.4 Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão da Central de Atendimento deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento;
- 2.25.5 Os serviços de gestão da central compreendem os seguintes serviços:
  - 2.25.5.1 Supervisão do atendimento para 1º Nível e 2º Nível Remoto;
  - 2.25.5.2 Coordenação operacional do atendimento de 1º Nível e 2º Nível Remoto;
- 2.25.6 Supervisor – atribuições e competências
  - 2.25.6.1 Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
  - 2.25.6.2 Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes da Central de Serviços, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
  - 2.25.6.3 Realizar a interação com as equipes técnicas de 2º nível ou de suporte à infraestrutura de 3º nível quando necessário;
  - 2.25.6.4 Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
  - 2.25.6.5 Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas;
  - 2.25.6.6 Ter eficiência no atendimento ao público;
  - 2.25.6.7 Redação de documentos;
  - 2.25.6.8 Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
  - 2.25.6.9 Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
  - 2.25.6.10 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
  - 2.25.6.11 Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
  - 2.25.6.12 Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
  - 2.25.6.13 Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
  - 2.25.6.14 Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
  - 2.25.6.15 Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
  - 2.25.6.16 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
  - 2.25.6.17 Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
  - 2.25.6.18 Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento;
  - 2.25.6.19 Elaborar relatórios de serviços executados.
  - 2.25.6.20 Habilidades comportamentais desejadas
    - 2.25.6.20.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper;
    - 2.25.6.20.2 Usar linguagem adequada;
    - 2.25.6.20.3 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
    - 2.25.6.20.4 Administrar conflitos;
    - 2.25.6.20.5 Ter foco em resultados;
  - 2.25.6.21 **Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da Central de Atendimento constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais**
- 2.25.7 **Coordenador operacional do atendimento – atribuições e competências**
  - 2.25.7.1 Responsabilizar-se pela operação do atendimento;
  - 2.25.7.2 Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
  - 2.25.7.3 Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;

JJB



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

---

- 2.25.7.4 Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades da Central de Serviços com os requisitos de negócio da CONTRATANTE;
  - 2.25.7.5 Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções;
  - 2.25.7.6 Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão do CONTRATANTE, provendo o Gestor do Contrato e o Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line;
  - 2.25.7.7 Ser o principal ponto de interlocução, para o TJCE, quanto às atividades relacionadas à função Service Desk;
  - 2.25.7.8 Apoiar na atualização dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
  - 2.25.7.9 Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores;
  - 2.25.7.10 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
  - 2.25.7.11 Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
  - 2.25.7.12 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
  - 2.25.7.13 Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
  - 2.25.7.14 Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função Service Desk;
  - 2.25.7.15 Habilidades comportamentais desejadas
    - 2.25.7.15.1 Administrar conflitos;
    - 2.25.7.15.2 Usar linguagem adequada;
    - 2.25.7.15.3 Comprometimento com prazos e qualidade;
    - 2.25.7.15.4 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
  - 2.25.7.16 Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Coordenação da Central de Atendimento constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais
- 2.26 CONSIDERAÇÕES GERAIS**
- 2.26.1 Quando forem utilizados softwares proprietários para a realização dos serviços, estes deverão ser originais e devidamente licenciados.
  - 2.26.2 A CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Atendimento, considerando regime estável de operação pós implantação, em quantidade de Unidades de Atendimento – UA e infraestrutura de troncos de voz tal que:
    - 2.26.2.1 O tempo de espera, por um atendente, seja sempre menor que 15 segundos para até 95% das chamadas;
    - 2.26.2.2 O tempo máximo para resolução de chamados elegíveis de 1º Nível seja de 10 (dez) minutos;
    - 2.26.2.3 A taxa de resolução de chamados elegíveis de 1º Nível na Central de Serviços seja de 95%.
    - 2.26.2.4 A taxa mensal de disponibilidade da Central de Serviço seja de 98%.
    - 2.26.2.5 O percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços seja de 80%.
  - 2.26.3 Os indicadores de acompanhamento do Central de Atendimento estão descritos no Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.



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

---

**ANEXO 03**

**TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL**

- 1 TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL
  - 1.1 **Disponibilidade**
    - 1.1.1 Diariamente em regime 24 x 7.
  - 1.2 **Canais de acesso**
    - 1.2.1 Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;
    - 1.2.2 Telefone da Central de Atendimento;
    - 1.2.3 e-mail da Central de Atendimento.
  - 1.3 **Localização do serviço de suporte de 1º Nível**
    - 1.3.1 A Central de Serviços deverá estar localizada das dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do país.
    - 1.3.2 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 1º Nível Remoto à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, desde que em períodos distintos. Ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.
    - 1.3.3 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
  - 1.4 A Central de Serviços será o ponto único de contato dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, para fins de registro das suas demandas referentes à tecnologia da informação, denominadas chamados, sejam incidentes ou requisições de serviço;
  - 1.5 Os chamados elegíveis de 1º Nível são chamados que podem ser resolvidos por telefone e serão tratados dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário;
  - 1.6 Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante o processo de implantação da Central de Serviços.
  - 1.7 Os chamados poderão ser escalonados para:
    - 1.7.1 O 2º Nível de Atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos polos de atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial. O 2º Nível de Atendimento subdivide-se em:
      - 1.7.1.1 2º Nível Remoto – que será localizado nas mesmas dependências da Central de Serviços da CONTRATADA;
      - 1.7.1.2 2º Nível Presencial – que estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos polos de atendimento estabelecidos, quais sejam:
        - 1.7.1.2.1 **Sede do TJCE** – no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário do **Polo da Região Metropolitana** de Fortaleza;
        - 1.7.1.2.2 Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza;
        - 1.7.1.2.3 Polo de Atendimento de Juazeiro do Norte;
        - 1.7.1.2.4 Polo de Atendimento de Sobral;
        - 1.7.1.2.5 Polo de Atendimento de Limoeiro do Norte;
        - 1.7.1.2.6 Polo de Atendimento de Tauá;
        - 1.7.1.2.7 Polo de Atendimento de Itapipoca;
        - 1.7.1.2.8 Polo de Atendimento de Quixeramobim;
        - 1.7.1.2.9 Polo de Atendimento de Baturité;

JK



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

---

- 1.7.1.3 2º Nível Presencial Sistemas - que estará localizado nas dependências da CONTRATANTE no prédio do Centro de Documentação e Informática do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e no Prédio do Fórum Clóvis Beviláqua;
- 1.7.2 Equipes de 3º Nível, compostas por diversos grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, como Fabricantes e Fornecedores já fora do ambiente da Central de Serviços. Os tempos de SLA's não serão contabilizados quando encaminhados para grupos resolvedores que não façam parte da equipe da CONTRATADA.
- 1.7.2.1 A equipe de 3º Nível da CONTRATADA estará localizada nas dependências da CONTRATANTE;
- 1.8 Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TI.
- 1.9 Os chamados serão resolvidos e finalizados por grupo resolvidor. Os solicitantes receberão mensagem informado da resolução do chamado e terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Passado este período sem manifestação por parte do solicitante, o chamado será automaticamente fechado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível, a Central de Serviços obterá a confirmação da resolução com o solicitante.
- 1.10 O serviço de suporte em 1º Nível estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.
- 1.11 DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK A SER UTILIZADA PELA CENTRAL DE SERVIÇOS
- 1.12 A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados, bem como para o acesso remoto às estações de trabalho será a solução da CONTRATANTE, Sistema Axios Assyst V7.5 ou superior e Assyst DDI/ITAM. O Poder Judiciário do Estado do Ceará disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da referida central.
- 1.13 A CONTRATANTE irá qualificar profissionais indicados pela CONTRATADA sobre a utilização da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE. Estes profissionais (multiplicadores) da CONTRATADA ficarão responsáveis por qualificar o restante da equipe sobre a utilização da referida solução .
- 1.14 OBJETIVOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – SUPORTE EM AMBIENTE EM 1º NÍVEL
- 1.15 A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará, podendo estes usuários estar em qualquer uma de suas unidades, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços dos usuários de TI. A Central de Atendimento ficará responsável por fazer o fechamento dos chamados elegíveis e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Acordos de Nível Mínimo de Serviço estabelecidos.
- 1.16 A Central de Serviços, sempre que necessário, informará aos usuários sobre o andamento de suas solicitações;
- 1.17 A Central de Serviços também prestará serviços de atendimento e suporte de ambiente em 1º Nível, para os chamados (incidentes e requisições de serviço) que possuam solução imediata disponível (chamados elegíveis de 1º Nível), nos termos definidos pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará e suas atualizações;
- 1.18 Garantir a qualidade dos serviços prestados, realizando pesquisa de satisfação com os usuários, quando necessário e nos termos estabelecidos pelo TJCE;
- 1.19 Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados;
- 1.20 **Dos Usuários a serem atendidos**
- 1.20.1 Todos os usuários de TI de todas as unidades, administrativas e judiciárias do Poder Judiciário do Estado do Ceará, fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado;
- 1.20.2 Cartórios, Operadores do Direito e cidadãos em geral, no que for próprio aos serviços de TI ofertados pelo Poder Judiciário do Ceará e utilizado pelos mesmos;
- 1.21 PRINCIPAIS SERVIÇOS DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL





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

---

- 1.21.1 Recepcionar os chamados que forem abertos pelos meios disponíveis aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, quais sejam: Portal de Autoserviço do TJCE, ligações telefônicas, e-mail para abertura de chamados;
- 1.21.2 Analisar as demandas dos usuários norteando-se pelas informações da base de conhecimento do Poder Judiciário do Estado do Ceará, procedendo ao devido atendimento aos chamados elegíveis de 1º Nível, aplicando uma solução de contorno ou definitiva quando possível e/ou ao escalonamento para a equipe responsável, seja de 2º ou 3º Nível, atendendo aos critérios de severidade e os níveis de serviços estipulados;
- 1.21.3 Escalonar os chamados não elegíveis e aqueles onde não for possível aplicar uma solução de contorno ou definitiva, para as equipes responsáveis;
- 1.21.4 Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna do próprio Poder Judiciário do Estado do Ceará, para o fabricante da solução de TI contratada pela CONTRATANTE e utilizada pelo TJCE ou para os fornecedores que já mantenham contratos com o Poder Judiciário do Estado do Ceará. Caberá à Central de Atendimento encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA.
- 1.21.5 Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 1.21.6 Finalizar todo e qualquer atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, com os devidos registros na ferramenta de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE. O fechamento dos chamados se dará, prioritariamente, através dos clientes na própria ferramenta de Service Desk. Todavia, a Central de Serviços também poderá obter confirmação com o cliente e realizar oportunamente o fechamento dos chamados. Esta confirmação pode ser feita via Portal de Autoserviço do TJCE, via e-mail ou por ligação telefônica. Os usuários terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado, sendo este o prazo para o fechamento do mesmo. A falta de resposta do usuário ao contato sobre a finalização do chamado após o período retrocitado, será considerada como um aceite para o fechamento;
- 1.21.7 A cada 03 (três) meses, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que realize até 500 (quinhentos) contatos telefônicos com pessoas determinadas pela CONTRATANTE, para fins de levantamento de dados, campanhas e recolhimento de informações. Os custos referentes a este serviço deverão estar contemplados no valor a ser pago para as TAREFAS DE SUPORTE.
- 1.21.8 Estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação do Portal de Autoserviço da CONTRATANTE através de campanhas de divulgação, bem com orientando os usuários sobre como participar da pesquisa de satisfação quando ao atendimentos das ligações realizadas pelos usuários de TI da CONTRATANTE.
- 1.21.9 A CONTRATADA deverá garantir um callback de, pelo menos, 3% dos chamados, a ser realizado através da solução de URA, na opção de pesquisa de satisfação.
- 1.21.10 Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- 1.21.11 Prestar esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas de TI utilizados pelos usuários internos e externos do Poder Judiciário do Estado do Ceará no que concerne às atividades jurídicas desta Corte, dentro do que está estabelecido e documentado entre os chamados elegíveis de 1º Nível. Nos demais casos, encaminhar o chamado para o grupo resolvidor correspondente;
- 1.21.12 Realizar o acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;
- 1.21.13 Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados e utilizados pelo Tribunal, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, inclusive orientado aos usuários sobre como localizar os respectivos manuais e materiais de treinamento;
- 1.21.14 Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 1.21.15 Dar retorno aos usuários quando os chamados elegíveis de 1º Nível não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

JK



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

---

- 1.21.16 Registrar na Solução de Gerenciamento de *Service Desk* da CONTRATANTE todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- 1.21.17 Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível;
- 1.21.18 Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível;
- 1.21.19 Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 1.21.20 Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 1.21.21 A CONTRATADA gravará e disponibilizará na mensagem de apresentação da URA informação sintética da ocorrência de indisponibilidade na infraestrutura, ou em algum serviço, sempre que determinado pelo GERENTE DE INCIDENTES da CONTRATANTE;
- 1.21.22 Oferecer suporte para os chamados elegíveis de 1º Nível, que são aqueles que podem ser resolvidos por telefone ou por acesso remoto. A lista deste tipo de chamado, para o atendimento de 1º Nível da Central de Atendimento, deverá ser definida no início do contrato e atualizada oportunamente com vistas a melhor atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará e se adaptar às mudanças nos serviços de TI prestados. Dentre os principais tipos de serviços prestados remotamente podemos citar:
  - 1.21.22.1 Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);
  - 1.21.22.2 Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
  - 1.21.22.3 Suporte a impressão;
  - 1.21.22.4 Suporte a E-mail;
  - 1.21.22.5 Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha);
  - 1.21.22.6 Suporte básico a hardware;
  - 1.21.22.7 Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office, LibreOffice e BrOffice, além de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
  - 1.21.22.8 Suporte a sistemas administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
  - 1.21.22.9 Suporte a aplicativos de automação do Judiciário e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
  - 1.21.22.10 Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
  - 1.21.22.11 Serviços de gestão de usuários e grupos;
  - 1.21.22.12 Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;
  - 1.21.22.13 Solicitação de Recursos de TI (Equipamentos, ramais telefônicos, etc).
  - 1.21.22.14 Tratar outras demandas não relacionadas acima, suportadas por uma Central de Atendimento de TI.
- 1.22 DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS – SUPORTE EM AMBIENTE EM 1º NÍVEL
  - 1.22.1 Todos os chamados referentes à Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Estado do Ceará serão atendidos, em 1º nível, pela Central de Serviços contratada que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º nível (generalistas), este chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível, fora do âmbito da Central de Serviços, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou de Fornecedores Externos.
  - 1.22.2 É importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas por esta Secretaria. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e



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

---

regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para o Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**1.22.3 Principais Atividades do Processo de Atendimento**

**1.22.3.1 Identificação e Registro de Chamados**

1.22.3.1.1 A Central de Serviços registra/trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: Portal de Autoserviço da CONTRATANTE, telefone, e-mail, intranet, internet ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários do TJCE.

1.22.3.1.2 Todos os incidentes que ocorrem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados.

1.22.3.1.3 As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, bem como todas as interações com os usuários, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

**1.22.3.2 Categorização**

1.22.3.2.1 Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado.

1.22.3.2.2 Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, tanto quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços.

1.22.3.2.3 Os chamados registrados pelos usuários no Portal de Autoserviço do TJCE da CONTRATANTE já possuem categorização prévia.

**1.22.3.3 Priorização**

1.22.3.3.1 A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes.

1.22.3.3.2 É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, usuários com prioridade de atendimento, entre outros.

1.22.3.3.3 O Portal de Autoserviço do CONTRATANTE já está com as priorizações previamente configuradas, conforme as atuais necessidades do CONTRATANTE. Todavia, estas priorizações podem ser revistas e atualizadas a qualquer momento desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

1.22.3.3.4 Será fornecida pelo CONTRATANTE uma lista de usuários com prioridade de atendimento, contendo no máximo 100 cargos e nomes dos ocupantes. Todos os chamados de usuários com prioridade de atendimento serão solucionados antes dos demais chamados, independentemente da ordem de chegada. O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de usuários com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

**1.22.3.4 Pesquisa e Diagnóstico**

1.22.3.4.1 Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º nível provê o suporte inicial utilizando-se dos scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa da Base de Conhecimento, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços pode aplicá-la.

1.22.3.4.2 Caso a solução não seja possível de aplicar dentro do escopo de serviços do atendimento de 1º nível, o chamado será direcionado para grupo solucionador de 2º ou 3º nível, de acordo com as regras definidas e cadastradas na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

**1.22.3.5 Escalonamento**



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

---

- 1.22.3.5.1 Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo resolvidor de 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.
  - 1.22.3.6 Solução de Restauração
    - 1.22.3.6.1 Uma vez que uma “solução de contorno” ou uma solução para o incidente é encontrada na Base de Erros Conhecidos, ou o processo de atendimento à Requisição de Serviços esteja sob o controle da Central de Serviços, esta será implementada.
  - 1.22.3.7 Fechamento do Chamado
    - 1.22.3.7.1 O fechamento dos chamados se dará pelo grupo resolvidor que solucionar o incidente ou requisição de serviço, com devido registro de solução colocado de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Neste momento o usuário receberá uma comunicação dando conta da resolução do problema e terá até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível a Central de Atendimento obterá a confirmação com o usuário e procederá ao devido registro no chamado;
    - 1.22.3.7.2 Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, para os chamados elegíveis de 1º Nível, que deverá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação.
    - 1.22.3.7.3 O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente através do Portal de Autoserviço do TJCE da CONTRATANTE, podendo ser feito por telefone ou email como método alternativo.
    - 1.22.3.7.4 A falta de resposta do usuário ao e-mail de encerramento do chamado em até 02 (dois) dias úteis após seu envio será considerado como aceite.
  - 1.22.3.8 Encaminhamento de Chamados a Terceiros (Subcontratados do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou equipes internas do Poder Judiciário do Estado do Ceará);
  - 1.22.3.9 Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor contratado do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou de equipe interna do Poder Judiciário do Estado do Ceará, caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.
- 1.23 Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 1º Nível constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.



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

---

**ANEXO 04**

**TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL**

**1 TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL**

- 1.1 O Serviço de Suporte em 2º Nível será subdividido em: 2º Nível Remoto; 2º Nível Presencial e 2º Nível Presencial Sistemas.
- 1.2 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- 1.3 Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, inclusive para prestar atendimento remoto.
- 1.4 O serviço de suporte em 2º Nível estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.
- 1.5 DA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL
  - 1.5.1 **Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto**
    - 1.5.1.1 A equipe do serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizada nas dependências da CONTRATADA, na mesma estrutura da Central de Atendimento, em qualquer cidade do país.
    - 1.5.1.2 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 2º Nível Remoto à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, desde que em períodos distintos. Ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.
    - 1.5.1.3 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
  - 1.5.2 **Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial**
    - 1.5.2.1 O Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas seguintes unidades:
      - 1.5.2.1.1 Sede do TJCE – no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (Tribunal de Justiça, nas Turmas Recursais, Corregedoria, da Escola Superior de Magistratura e da Creche Felisbela Benvinda Guimarães) bem como a todas as unidades do Poder Judiciário do **Polo da Região Metropolitana de Fortaleza** (responsável pelo atendimento dos chamados oriundos das cidades compreendidas na Região Metropolitana de Fortaleza);
      - 1.5.2.1.2 Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades do Poder Judiciário da Comarca de Fortaleza;
      - 1.5.2.1.3 Nos Polos do Interior, o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio do Fórum da Cidade Sede Polo de Atendimento do Interior, quais sejam:
        - 1.5.2.1.3.1 Polo de Juazeiro do Norte;
        - 1.5.2.1.3.2 Polo de Sobral;
        - 1.5.2.1.3.3 Polo de Crateús;
        - 1.5.2.1.3.4 Polo de Limoeiro do Norte;
        - 1.5.2.1.3.5 Polo de Itapipoca;
        - 1.5.2.1.3.6 Polo de Baturité;
        - 1.5.2.1.3.7 Polo de Quixadá.





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

---

- 1.5.2.1.3.8 O Polo da Região Metropolitana de Fortaleza se localizará na Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no prédio do Centro de Documentação e Informática.
- 1.5.2.2 A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas.
- 1.5.2.3 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível Presencial da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.
- 1.5.2.4 Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 2º Nível Presencial à CONTRATANTE não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, quando os serviços forem prestados nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 1.5.2.5 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
- 1.5.3 Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas
- 1.5.3.1 A equipe de suporte em 2º Nível Presencial Sistemas estará localizada nas dependências da CONTRATANTE sendo alocados recursos na sede do TJCE, com vistas a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas do TJCE.
- 1.5.4 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
- 1.6 DOS REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- 1.6.1 Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto
- 1.6.1.1 Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.
- 1.6.2 Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial
- 1.6.2.1 Regime Normal de Operação para a Capital, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 21h00min para o serviço de suporte de 2º Nível;
- 1.6.2.2 Regime Normal de Operação do Interior, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min para o serviço de suporte de 2º Nível;
- 1.6.2.3 Regime de Operação Reduzida para a Capital, aos sábados, domingos e feriados, das 12h00min às 18h00min para o serviço de suporte presencial de 2º Nível;
- 1.6.2.4 Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda, diariamente em regime das 8h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante.
- 1.6.3 Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas
- 1.6.3.1 Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.
- 1.7 **DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE AMBIENTE EM 2º NÍVEL**
- 1.7.1 Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto - Nos casos em que a Central de Serviços não for capaz de resolver um Incidente ou Requisição de Serviço e nos quais for possível prestar o atendimento de forma remota, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível Remoto, através da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE e mediante autorização do usuário, cujas principais atividades serão:
- 1.7.1.1 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema



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

---

- operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TJCE;
- 1.7.1.2 Fornecer suporte remoto, mediante autorização do usuário, e esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, Antivírus e aparelhos de TI em geral, dentre outros;
  - 1.7.1.3 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma;
  - 1.7.1.4 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TJCE e seu uso;
  - 1.7.1.5 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
  - 1.7.1.6 Contatar as equipes internas da área de TI do TJCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
  - 1.7.1.7 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
  - 1.7.1.8 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJCE.
  - 1.7.1.9 Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
  - 1.7.1.10 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema.
  - 1.7.1.11 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
  - 1.7.1.12 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TJCE.
  - 1.7.1.13 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJCE, quando for o caso.
- 1.7.2 Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial
- 1.7.2.1 Fornecer suporte presencial (manutenção preventiva e corretiva) a estações de trabalho e seus respectivos periféricos, abrangendo: microcomputadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, leitor de código de barras, leitor de smartcard, projetores de multimídia, smartphones institucionais, webcams entre outros periféricos e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário;
  - 1.7.2.2 Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça.
  - 1.7.2.3 Configurar e instalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pelo TJCE;
  - 1.7.2.4 Fornecer suporte presencial a softwares básicos, tais como planilhas eletrônicas e editores de texto em geral, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pelo TJCE;
  - 1.7.2.5 Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de softwares básicos e aplicativos de uso comum do TJCE e aparelhos de TI em geral;
  - 1.7.2.6 Para as TAREFAS DE DEMANDA, a CONTRATADA deverá:
    - 1.7.2.6.1 Prestar suporte presencial de 2º Nível durante os eventos organizados pela Justiça Estadual, tais como: acompanhamento das sessões do Pleno, sessões das Turmas Recursais, mutirão carcerário do CNJ, outros mutirões organizados pelo Poder Judiciário, palestras, videoconferência, eventos nos quais seja necessária a participação do Poder Judiciário do Estado do Ceará etc;
    - 1.7.2.6.2 Prestar suporte a demandas esporádicas previamente autorizadas pela CONTRATANTE, tais como: suporte ao juizado do torcedor, durante as partidas de futebol, suporte ao juizado do aeroporto, execução de PMLs, dentre outros;

JK



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

---

- 1.7.2.6.3 Os quantitativos referentes a estas tarefas estão discriminados no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível;
- 1.7.2.7 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma;
- 1.7.2.8 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TJCE, bem como atualizar o repositório de software;
- 1.7.2.9 Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi;
- 1.7.3 Prestar serviço em tecnologia Wireless Outdoor como, por exemplo e não limitados a: alinhamento de antenas, ajustes e configurações de equipamentos, manutenções preventivas e corretivas, análise de visada.
  - 1.7.3.1 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
  - 1.7.3.2 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
  - 1.7.3.3 Contatar/escalonar as equipes internas da área de TI do TJCE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
  - 1.7.3.4 Contatar/escalonar outras equipes ou prestadores de serviço do TJCE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
  - 1.7.3.5 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJCE.
  - 1.7.3.6 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando solução de contorno e relacionando os incidentes a um problema, bem como fazendo a devida documentação.
  - 1.7.3.7 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
  - 1.7.3.8 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TJCE.
  - 1.7.3.9 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJCE, registrando e abrindo os respectivos chamados, quando for o caso.
  - 1.7.3.10 Os necessários deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial para as diversas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará correrão às expensas da CONTRATADA.
  - 1.7.3.11 A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, entre as unidades vinculadas à Comarca de Fortaleza, bem como entre as cidades do interior do Estado. Inclusive, podendo um técnico que preste serviço de suporte de 2º Nível em um Polo do Interior atender a cidades vinculadas aos outros Polos de Atendimento.
- 1.7.4 Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial Sistemas
  - 1.7.4.1 O serviço de suporte de 2º Nível Presencial Sistemas tem como finalidade o atendimento de demandas concernentes aos diversos sistemas judiciais, administrativos e corporativos utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que forem alocados para prestar este serviço se especializarão neste tipo de atendimento e atuarão como apoio aos analistas de sistema do Poder Judiciário do Estado do Ceará, tendo como principais atividades:
  - 1.7.4.2 Efetuar o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre os incidentes e requisições de serviço solicitados, bem como sobre problemas. Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações possíveis, desde telas de erro, identificação do sistema que apresenta problema, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros, que forem necessários ao correto tratamento

JK



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

- da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados na solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE e, quando não for possível resolver os chamados, estes deverão ser escalonados para os Analistas de TI do TJCE para os necessários encaminhamentos;
- 1.7.4.3 Orientar os usuários sobre a utilização dos sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, do Poder Judiciário do Estado, para os chamados não elegíveis;
- 1.7.4.4 Elaborar procedimentos diversos e submeter à apreciação dos Analistas de TI do TJCE para aprovação, correção e complementação.
- 1.7.4.5 Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento dos mesmos, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento;
- 1.7.4.6 Quando as unidades demandantes forem localizadas no Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e na Comarca de Fortaleza, os atendimentos poderão ser feitos in loco. O deslocamento dos colaboradores do Serviço de Suporte de 2º Nível Sistemas da CONTRATADA será de responsabilidade da CONTRATANTE.
- 1.7.4.7 Orientar as demais equipes de atendimento da Central de Serviços sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, do TJCE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno.
- 1.7.4.8 Ao longo do ano de 2012, foram atendidos 1.716 (um mil, setecentos e dezesseis) chamados sobre os diversos sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará. Já no ano de 2013 foram atendidos 2.377 (dois mil trezentos e setenta e sete) chamados sobre os diversos sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 1.7.4.9 Para fins informativos, este serviço é prestado atualmente por 04 (quatro) colaboradores.
- 1.7.5 Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial – Polos de Atendimento
- 1.7.5.1 Em virtude de um maior número de ocorrências provenientes de algumas unidades do Poder Judiciário, a CONTRATADA deverá distribuir Polos de Atendimento presencial nas seguintes unidades do Poder Judiciário: TJCE-Sede, Comarca de Fortaleza – Fórum Clóvis Beviláqua;
- 1.7.5.2 A CONTRATADA alocará recursos em cidades estrategicamente distribuídas no Estado do Ceará, doravante denominadas Cidades Polos de Atendimento, a saber Comarca de Juazeiro do Norte, Comarca de Sobral, Comarca de Limoeiro do Norte, Comarca de Quixadá, Comarca de Crateús, Comarca de Baturité e Comarca de Itapipoca;
- 1.7.5.3 Cada Polo de Atendimento estará associado a um determinado grupo de Comarcas Vinculadas. Esta vinculação se baseará na disposição geográfica das mesmas em relação ao respectivo polo. O agrupamento das comarcas vinculadas a cada polo poderá ser reordenado ou redistribuído, bastando que haja comum acordo entre CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 1.7.5.4 Os atendimentos presenciais nas Comarcas do interior do Estado que não sejam Cidades Polo de Atendimento, serão realizados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE. Todas as despesas referentes a deslocamentos, pernoite ou quaisquer outras diretas ou indiretas deverão estar incluídas nos valores propostos.
- 1.7.5.5 Os níveis mínimos de serviço prestados em cada Cidade Polo de Atendimento e suas respectivas comarcas vinculadas deverão obedecer aos índices gerais estipulados de modo a garantir o atingimento de tais índices em cada polo de atendimento. Sendo a apuração dos resultados obtidos feita por cada Polo de Atendimento. Esta medida visa a garantir um tratamento homogêneo para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço a todos os Polos de Atendimento.
- 1.7.5.5.1 O índice de atingimento da meta será a média aritmética do atingimento do indicador por Polo de Atendimento/Local de Atendimento Presencial, conforme discriminado abaixo:

<b>Local/Polo de Atendimento</b>	<b>Abrangência</b>
Sede do TJCE – Prédio CDI	<b>Unidades vinculadas ao TJCE</b> (Tribunal de Justiça, nas Turmas Recursais, Corregedoria, da Escola Superior de Magistratura e da Creche Felisbela Benvinda Guimarães) e ao <b>Polo da Região Metropolitana</b>
Sede do Fórum Clóvis	Unidades vinculadas à Comarca de Fortaleza





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

Beviláqua – Comarca de Fortaleza	
Polo de Juazeiro do Norte	Comarca de Juazeiro do Norte e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Sobral	Comarca de Sobral e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Crateús	Comarca de Crateús e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Baturité	Comarca de Baturité e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Itapipoca	Comarca de Itapipoca e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Quixadá	Comarca de Quixadá e Comarcas vinculadas ao Polo.
Polo de Limoeiro no Norte	Comarca de Limoeiro do Norte e Comarcas vinculadas ao Polo.

- 1.8 **Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 2º Nível constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos**
- 1.9 A CONTRATANTE deverá disponibilizar licenças de software da Solução de Gerenciamento de Service Desk para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, através desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos (Base de Conhecimento);
- 1.10 A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 2º Nível presencial nos seguintes locais:
- 1.10.1 Nas instalações do Tribunal de Justiça, sendo responsável pela gestão do atendimento de 2º Nível Presencial e 2º Nível Presencial Sistemas em todo o Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 1.11 A CONTRATADA deverá dispor de serviços de supervisão do atendimento de 2º Nível presencial nos seguintes locais:
- 1.11.1 Nas instalações do Tribunal de Justiça, que será responsável pela gestão do atendimento nas dependências do Tribunal de Justiça, nas Turmas Recursais, Corregedoria, da Escola Superior de Magistratura e da Creche Felisbela Benvinda Guimarães e na Região Metropolitana;
- 1.11.2 Nas instalações do Fórum Clóvis Beviláqua, que será responsável pela gestão do atendimento nas unidades administrativas e judiciárias da Comarca de Fortaleza.
- 1.11.3 Nas instalações do Tribunal de Justiça para serviço de suporte em 2º Nível Presencial das Cidades Polo de Atendimento e suas comarcas vinculadas.
- 1.11.3.1 Esta supervisão será responsável pelo acompanhamento da prestação de serviço nas Cidades Polo e respectivas cidades vinculadas, bem como sobre o cumprimento dos Acordos Mínimos de Serviço Acordados com a CONTRATANTE.
- 1.12 As supervisões do atendimento de 2º Nível serão responsáveis pela gestão de toda a equipe envolvida no atendimento aos chamados, incluindo sua priorização, escalas de atendimento, processos operacionais de deslocamento a outras localidades e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável;
- 1.13 Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).
- 1.14 Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.
- 1.15 Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.
- 1.16 Semestralmente, os profissionais da equipe de suporte de 2º Nível deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima

JK





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

---

- de 24h (vinte e quatro horas) para os serviços de operação e 32h (trinta e duas horas) para os serviços de coordenação e supervisão. Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório mensal, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.
- 1.17 A CONTRATADA poderá acionar o atendimento de campo quando, concretamente, não houver possibilidade de solução remota.
- 1.18 A CONTRATADA deverá prestar suporte prioritário aos setores e usuários críticos do Poder Judiciário do Estado do Ceará, quais sejam:
- 1.18.1 Presidente do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.2 Vice-Presidente do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.3 Corregedor do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.4 Desembargadores;
  - 1.18.5 Secretários do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.6 Consultor Jurídico do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.7 Assessores da Presidência do Tribunal de Justiça;
  - 1.18.8 Diretor do Fórum Clóvis Beviláqua;
- 1.19 SERVIÇOS DE SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL
- 1.19.1 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial serão responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos;
  - 1.19.2 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação serão responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados;
  - 1.19.3 Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento;
  - 1.19.4 Os serviços de gestão de suporte de 2º Nível Presencial compreendem os seguintes serviços:
    - 1.19.4.1 Supervisão do atendimento para 2º Nível Presencial ;
    - 1.19.4.2 Coordenação operacional do atendimento de 2º Nível Presencial;
  - 1.19.5 **Supervisor – atribuições e competências**
    - 1.19.5.1 Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
    - 1.19.5.2 Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes do serviço de suporte de 2º Nível Presencial, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
    - 1.19.5.3 A Supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Interior do Estado deverá ser feita através de visitas periódicas de acompanhamento dos serviços prestados.
      - 1.19.5.3.1 A Supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Interior deverá zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço acordados em cada Polo de Atendimento, devendo tomar as medidas necessárias para o atingimento de tais indicadores;
      - 1.19.5.3.2 A Supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Interior deverá apresentar relatórios indicando sugestões para a melhoria da qualidade do serviço prestado, bem como apontando as dificuldades na prestação do serviço;
    - 1.19.5.4 Realizar a interação com as demais técnicas da CONTRATANTE quando necessário;
    - 1.19.5.5 Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
    - 1.19.5.6 Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas;
    - 1.19.5.7 Ter eficiência no atendimento ao público;
    - 1.19.5.8 Redação de documentos;
    - 1.19.5.9 Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
    - 1.19.5.10 Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
    - 1.19.5.11 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

JK



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

---

- 1.19.5.12 Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
  - 1.19.5.13 Organizar, acompanhar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
  - 1.19.5.14 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
  - 1.19.5.15 Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento e demais procedimentos;
  - 1.19.5.16 Elaborar relatórios de serviços executados.
  - 1.19.5.17 Habilidades comportamentais desejadas
    - 1.19.5.17.1 Ouvir com atenção, sem presumir/interrumper;
    - 1.19.5.17.2 Usar linguagem adequada;
    - 1.19.5.17.3 Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
    - 1.19.5.17.4 Administrar conflitos;
    - 1.19.5.17.5 Ter foco em resultados;
  - 1.19.5.18 **Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da Suporte de 2º Nível Presencial constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas**
- 1.20 COORDENAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL PRESENCIAL
- 1.20.1 Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
    - 1.20.1.1 Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de profissionais do serviço de suporte de 2º Nível Presencial, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
    - 1.20.1.2 Realizar a interação com as demais equipes técnicas de suporte quando necessário;
    - 1.20.1.3 Ser o principal ponto de interlocução, para o TJCE, quanto às atividades relacionadas ao serviço de suporte de 2º Nível Presencial;
    - 1.20.1.4 Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no serviço de suporte de 2º Nível Presencial;
    - 1.20.1.5 Prestar, periodicamente ou sob demanda do TJCE, informações acerca da execução dos serviços;
    - 1.20.1.6 Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
    - 1.20.1.7 Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades do serviço de suporte de 2º Nível Presencial;
    - 1.20.1.8 Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos no serviço de suporte de 2º Nível Presencial;
- 1.21 **Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Coordenação de Suporte de 2º Nível Presencial constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas**
- 1.22 Considerações Gerais
- 1.22.1 A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades. Dentre eles, podemos citar: multímetros digitais, certificador de cabos de rede profissional, identificador de cabo de rede que utilize injeção de sinal (no mínimo um identificador por polo), HD externo USB, chaves de fenda, alicates de crimpagem, alicate de corte, alicate de bico, chave philips, chave torque. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de suporte do 2º Nível Presencial.
  - 1.22.2 A qualquer momento e tendo em vista a necessidade do Poder Judiciário do Estado do Ceará, o TJCE poderá solicitar, para o Serviço de Suporte de 2º Nível, que a CONTRATADA proveja qualificação necessária bem como os equipamentos de proteção individual necessários, a parte de seus profissionais, para prestar serviço em tecnologia Wireless Outdoor como, por exemplo e não limitados a: alinhamento de antenas, ajustes e configurações de equipamentos, manutenções preventivas e corretivas, análise de visada.



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

---

**ANEXO 05**

**ANEXO 05 – TAREFAS DE ROTINA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**

**1 TAREFAS DE ROTINA – SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL**

**1.1 Disponibilidade**

1.1.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 7h e 19h em horário definido pelo CONTRATANTE.

1.1.2 Quando forem solicitados duas tarefas de um mesmo tipo, estas devem ser ofertadas de forma ininterrupta.

1.2 O serviço de SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI E GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS DE TI compreende todas as Tarefas de Rotina necessárias à manutenção, evolução e administração dos ambientes tecnológicos, com preservação da segurança contra infecções nas estações e servidores, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.

1.3 As TAREFAS DE ROTINA são relacionadas à sustentação da infraestrutura e ao gerenciamento dos serviços de TI, com periodicidade definida para execução;

1.4 Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas no TJCE. As principais atividades a serem exercidas por essa equipe estão detalhadas no Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades.

1.5 Para a prestação dos serviços de 3º Nível, relativos à Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e aos Processos de TI, os licitantes deverão estabelecer os valores referentes às Tarefas de Rotina calculando-os em função Unidades de Referência denominadas UST (Unidade de Suporte Técnico) para cada categoria de serviço.

**1.6 As diferenças entre os diversos tipos de tarefas são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no Anexo 08 - Tabela de Atividades e Macroatividades.**

1.7 A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados na tabela acima. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

1.8 As tarefas de rotina deverão ser executadas de forma presencial.

1.9 Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.

1.10 O controle da quantidade de Unidades de Serviço Executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, para cada tarefa de rotina demandada na ordem de serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa de rotina.

1.11 Ao final de cada mês, a apuração das Tarefas de Rotina será realizada de acordo com o somatório das Unidades de Serviço consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com o indicadores de níveis de serviço estabelecidos para as Tarefas de Rotina.

1.12 Devido ao fato de a prestação destas atividades ser presencial, estas devem ser pausadas nos momentos em que as mesmas não estiverem sendo executadas.

1.13 Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Rotina serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

1.14 Em razão da natural dinâmica institucional da Contratante, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência. Devendo a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação do serviço.

1.15 A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e

JK



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

---

- compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual.
- 1.15.1 O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 1.16 Os serviços que serão monitorados para fins de apuração do Indicador de Disponibilidade dos Serviços Críticos são:
- 1.16.1 Acesso à internet;
  - 1.16.2 Ambiente de virtualização;
  - 1.16.3 Gerência de Identidades – Active Directory;
  - 1.16.4 Correio eletrônico;
  - 1.16.5 Servidores Virtuais e Físicos;
  - 1.16.6 Banco de Dados;
  - 1.16.7 Site do TJCE;
  - 1.16.8 Rede de Dados e Conectividade;
  - 1.16.9 Backup;
  - 1.16.10 Restore;
  - 1.16.11 Balanceadores de Aplicações;
  - 1.16.12 Storage;
  - 1.16.13 Aceleradores WAN.
- 1.17 LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI E GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TI – 3º NÍVEL
- 1.17.1 A equipe do serviço de suporte em 3º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.
- 1.17.2 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA.
- 1.18 REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- 1.18.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 7h e 19h, ou em horário definido pelo CONTRATANTE.
- 1.18.1.1 Para as Tarefas de Rotina onde estiverem alocados mais de um profissional, os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;
- 1.18.2 Os profissionais trabalharão nos horários que forem de acordo com a necessidade do CONTRATANTE, de modo a não extrapolar a quantidade máxima estimada de UST's por Tarefa de Rotina.
- 1.18.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento 24 x 7 de Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará, quais sejam:
- 1.18.3.1 Portal de Peticionamento e-SAJ <<http://esaj.tjce.jus.br>>;
  - 1.18.3.2 Sistema SAJPG;
  - 1.18.3.3 Sistema SAJSG;
  - 1.18.3.4 Sistema Projudi;
  - 1.18.3.5 Sistema PJe;
- 1.18.4 A CONTRATANTE alertará à CONTRATADA sobre os incidentes relatados no item 1.19.3 através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicação a ser definido pela CONTRATANTE, para tratar este tipo de incidente.
- 1.18.5 Para fins de informação, foram atendidos ao longo dos últimos 12 (doze) meses o total de 24 (vinte e quatro) incidentes deste tipo.
- 1.19 SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO**
- 1.19.1 O TJCE irá disponibilizar ferramentas de gerenciamento e monitoramento do seu ambiente tecnológico que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.
- 1.19.2 A equipe da CONTRATANTE irá qualificar a equipe da CONTRATADA sobre a utilização da solução de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico do TJCE.
- 1.20 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE AMBIENTE EM 3º NÍVEL



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

---

- 1.20.1 Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
- 1.20.2 A área de gestão de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos do TJCE nas seguintes áreas:
  - 1.20.2.1 Conectividade, Redes de Dados (com ou sem fio), Aceleradores WAN e Switches, Roteadores;
  - 1.20.2.2 Servidores (Sistema Operacional - Aix, HPUX, Linux (redhat, debian, centos), Windows Server);
  - 1.20.2.3 Banco de Dados (Oracle Rac, MSSQL, MYSQL, Postgres);
  - 1.20.2.4 Colaboração (e-mail, IM, Microsoft Sharepoint e antispam);
  - 1.20.2.5 Servidores de Aplicação - IIS, Jboss, Tomcat, PHP, .Net, Apache;
  - 1.20.2.6 Administradores de Dados (selects, queries, procedures, triggers, índices, performance, tabelas corporativas, modelos de entidade e relacionamento, dicionário de dados);
  - 1.20.2.7 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistema;
  - 1.20.2.8 EndPoint (proxy (webwasher), antivirus (karpersky), WindowsUpdate, Firewall (Cisco ASA 55XX), IPS Cisco, MARS Cisco, VPN);
  - 1.20.2.9 Virtualizadores (vmware, hyper-v e balanceadores de carga (netscaler));
  - 1.20.2.10 Armazenamento (IBM Informantion Archive, HDS AMS 2500, IBM DS4800, SAN, NAS, ISCSI, Replicação SAN/Stogare, HBA);
  - 1.20.2.11 Backup e Restore (Tivoli Storage Manager, TS3500, TS3200, Rede SAN);
  - 1.20.2.12 Configuração (utilização das ferramentas Axios Assyst, CMDB, ITAM Axios).
  - 1.20.2.13 Além das áreas acima mencionadas, os profissionais designados para estes serviços deverão atender, sempre que se aplicar, ao conjunto de macroatividades descritas no Anexo 08 – Tabela de Macroatividades, sempre obedecendo aos indicadores de qualidade estabelecidos nesta contratação.
- 1.21 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO
  - 1.21.1 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades descritas no item 5. – Macroatividades, bem como as ações abaixo relacionadas:
    - 1.21.1.1 Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
    - 1.21.1.2 Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço do TJCE, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.
    - 1.21.1.3 Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
    - 1.21.1.4 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria continua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
    - 1.21.1.5 Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;
  - 1.21.2 Priorização de Incidentes Críticos:
    - 1.21.2.1 Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o TJCE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com o TJCE, deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegure:
      - 1.21.2.1.1 A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;





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

---

- 1.21.2.1.2 O envolvimento da equipe de TI do TJCE, bem como especialistas de 3º nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente;
- 1.21.2.1.3 A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração;
- 1.21.2.1.4 O cumprimento de níveis de serviços definidos;
- 1.21.3 Requisição de serviço
  - 1.21.3.1 Atividade pertencente também ao escopo do Gerenciamento de Incidentes e que corresponde à um Incidente que não representa uma falha no serviço de Infraestrutura, mas solicitações que visam a utilização de um serviço da TI ou que alteram o ambiente objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: Alteração de senhas, Atualização de sistemas, Instalação e configuração de Aplicativos, Solicitação Informação/Aviso/Documentação.
  - 1.21.3.2 As requisições de serviço são caracterizadas pelo fato de serem alterações comuns e simples, como também, pelo fato da alteração já possuir procedimentos definidos e com baixíssimo grau de risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com o CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.
- 1.21.4 Integração com Gerenciamento de Problemas
  - 1.21.4.1 O processo de gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de problemas em uma organização. Incidentes são causados por problemas ou erros conhecidos, que devem ser resolvidos para evitar que esses se tornem recorrentes. Visando assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os problemas sejam devidamente registrados e reportados para o TJCE.
- 1.22 Gerenciamento de Problemas
  - 1.22.1 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades elencadas no item 5. – Macroatividades além das abaixo relacionadas:
    - 1.22.1.1 Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
    - 1.22.1.2 Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Problema do TJCE, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.
    - 1.22.1.3 Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
    - 1.22.1.4 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
    - 1.22.1.5 Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;
    - 1.22.1.6 Visando garantir a melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário final, a CONTRATADA, em conjunto com o TJCE, deverá instaurar um processo de gerenciamento de problemas. Caberá ao TJCE aprovar, priorizar e fiscalizar o tratamento dos problemas identificados pela Central de Serviços e pela equipe de Gerenciamento de Incidentes. Assim como no processo de gerenciamento de incidentes, o TJCE poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento dos mesmos.
    - 1.22.1.7 A CONTRATADA deverá propor ações pontuais de melhoria, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos, que promovam a elevação dos níveis de performance, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TI do TJCE. Esta atividade deverá ser feita mensalmente e sempre baseando-se pelos registros da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
    - 1.22.1.8 Quando necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de uma Tarefa de Demanda denominada Consultoria Técnica, serviço especializado para Análise de Problemas, Identificação de Causa Raiz e Implantação de Melhorias.
    - 1.22.1.9 Embora, nos casos de solicitações de atendimento de Tarefa de Demanda de Consultoria Técnica para Análise de Problemas e Implantação de Melhorias, os recursos

JK



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

---

técnicos não estejam necessariamente presentes nas dependências do TJCE para a realização da análise do problema, a CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento on-site em suas instalações em Fortaleza (Ce), sendo que, todo atendimento que envolva intervenção no ambiente, tais como modificações de configurações existentes, instalação de novos serviços e realização de testes, poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

**1.22.2 Objetivos do Gerenciamento de Problemas**

- 1.22.2.1 Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TI do TJCE;
- 1.22.2.2 Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura;
- 1.22.2.3 Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação;
- 1.22.2.4 Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes;
- 1.22.2.5 Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer;
- 1.22.2.6 Reduzir o quantitativo de incidentes.

**1.22.3 Processo de Atendimento de Problemas:**

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

**1.22.3.1.1 Resposta a Resolução de Problemas:**

- 1.22.3.1.2 O controle de problemas é iniciado através da abertura de um registro na ferramenta de service desk da CONTRATANTE, estando este sujeito a análise da Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA. Toda a solicitação de tratamento de problemas que gere a necessidade de um serviço de demanda de Consultoria deverá ser formalmente justificada pela CONTRATADA ficando sujeita a negociação entre as partes quando este for o caso.

**1.22.3.1.3 Identificação/Registro/Classificação do Problema:**

- 1.22.3.1.4 Por definição um problema é a causa ainda não diagnosticada de um ou mais incidentes. Na ocorrência de incidentes para os quais não exista solução na base de dados de erros conhecidos, a gerencia de problemas deverá ser informada.
- 1.22.3.1.5 Um problema será identificado sempre como uma resposta à uma análise pró-ativa realizada pela CONTRATADA, ou quando não for identificada uma solução de contorno para Incidentes registrada no Gerenciamento de Incidentes.
- 1.22.3.1.6 Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado e acompanhado pela Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas. A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente ou quando solicitado pela CONTRATANTE, para o TJCE relatório que detalhe todos os problemas registrados no período, cabendo à CONTRATADA definir de quem será a responsabilidade de solucionar o mesmo, utilizando recursos vinculados ao Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TI. A CONTRATADA deverá, no entanto, informar imediatamente ao TJCE os casos de problemas identificados que mereçam atenção imediata.
- 1.22.3.1.7 Uma vez que o evento é registrado, esse deverá ser devidamente classificado, considerando o impacto para o ambiente do TJCE, de acordo com nível de serviço acordado, ou seja, serviço de TI impactado e/ou tecnologia utilizada.

**1.22.3.1.8 Investigação e Diagnóstico**

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

**1.22.3.1.10 Controle de Erros**

- 1.22.3.1.11 Após a fase a identificação do “Erro Conhecido” pelo Controle de Problemas, o Controle de Erro assumirá a responsabilidade de tratar o “Erro Conhecido” realizando a sua avaliação, resolução, geração de soluções de contorno, avaliação da necessidade de Requisição de Mudança (RDM), registro e resolução do Erro. Qualquer solução de contorno identificada nesse momento deverá ser considerada e

JK



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

---

documentada na base de conhecimento/erros conhecidos, com o intuito de atender aos níveis de serviço acordados.

- 1.22.3.1.12 Requisição de Mudança e Encerramento
  - 1.22.3.1.13 Quando a documentação da solução de contorno estiver completa, a equipe deverá proceder com o encerramento do problema, que deverá gerar uma requisição de mudança (RDM) para o TJCE, podendo este optar ou não pela sua implantação.
  - 1.22.3.1.14 À CONTRATADA caberá as atividades de construção e envio de requisições de mudança - RDM ao TJCE, e, nos casos de aprovação, proceder com o encaminhamento da solicitação para o processo de Gerenciamento de Mudança.
  - 1.22.3.1.15 Dada a severidade de alguns problemas, o TJCE e a CONTRATADA poderão já deixar pré-aprovados alguns tipos de atendimento com base no nível de impacto que os problemas possam gerar. O estabelecimento de critérios de aprovação automático de tratamento de problemas deverão ser contemplados durante a implantação da estrutura.
  - 1.22.3.1.16 Atendimento Proativo
  - 1.22.3.1.17 As atividades pró-ativas do processo de gerenciamento de problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados. Dentre as principais atividades podemos listar:
  - 1.22.3.1.18 Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha;
  - 1.22.3.1.19 Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico;
  - 1.22.3.1.20 Necessidade de capacitação de usuários;
  - 1.22.3.1.21 Documentação de procedimentos e “Como fazer” (HOW-TO's).
  - 1.22.3.1.22 As atividades pró-ativas deverão ser conduzidas pelo Serviço de Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas utilizando recursos vinculados ao Serviço de Sustentação da Infraestrutura de TI da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá propor, mensalmente, ações que melhorem a qualidade dos níveis de serviço de TI do TJCE. Cada proposta deverá trazer a solução ideal para o ambiente, bem como as justificativas técnicas e esforços (numero de horas e prazos) necessários para a implantação das mudanças.
  - 1.22.3.1.23 Tratamento de Problemas Críticos
  - 1.22.3.1.24 Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o processo de implantação um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o correto endereçamento do mesmo, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente do TJCE.
- 1.23 Gerenciamento de mudança/LIBERAÇÃO
- 1.23.1 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades elencadas no item 5. – Macroatividades além das abaixo relacionadas:
    - 1.23.1.1 A CONTRATADA deverá, em conjunto com o TJCE, revisar e atualizar todo o processo de gerenciamento de mudanças e liberação, processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.
    - 1.23.1.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:
    - 1.23.1.3 Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
    - 1.23.1.4 Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
    - 1.23.1.5 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria continua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
    - 1.23.1.6 Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;

JK



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

---

- 1.23.1.7 Partindo da premissa de que, uma mudança normalmente surge como resposta para um determinado problema ou como forma proativa de trazer maiores benefícios para a área da TI, entendemos que, a implantação de um processo de Gerenciamento de Mudança visa prover métodos de padronização que garantam a forma mais eficiente de se executar uma mudança minimizando ao máximo os seus impactos para o ambiente do TJCE.
- 1.23.1.8 O processo de Gerenciamento de Liberação, por sua vez, deverá prover meios para controlar liberações de hardware e software para o ambiente de produção do TJCE, de forma a evitar resultados inconsistentes de processamento, inoperância e / ou perda de estabilidade da infraestrutura.
- 1.23.1.9 Ambos os processos, definem por si mesmos, sistemáticas para o planejamento e controle de mudanças e liberações no ambiente de produção, e deverão ser implantados pela CONTRATADA estabelecendo um forte relacionamento destes com os processos de Gerenciamento de Problemas e com as áreas de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas.
- 1.23.2 Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação
- 1.23.2.1 Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA através do processo de Gerenciamento de Mudança/Liberação previstos no ITIL:
- 1.23.2.2 Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- 1.23.2.3 Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças;
- 1.23.2.4 Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TI.
- 1.23.2.5 Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software;
- 1.23.2.6 Gerenciar o armazenamento seguro e controlado para os itens de software em bibliotecas específicas (Definitive Software Library – DSL), cabendo ao TJCE o fornecimento de tal estrutura física;
- 1.23.2.7 Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.
- 1.23.3 Processo de Gerenciamento de Mudanças
- 1.23.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de Mudanças, considerando as seguintes atividades:
- 1.23.4.1 Registro de uma Requisição de Mudança (RDM):
- 1.23.4.2 O Registro de uma RDM se fará sempre que houver necessidade de alteração para:
- 1.23.4.3 Hardware;
- 1.23.4.4 Software;
- 1.23.4.5 Equipamentos e Sistemas de Comunicação;
- 1.23.4.6 Sistemas de Produção;
- 1.23.4.7 Documentações relacionadas a processos ou procedimentos relacionados a suporte, desenvolvimento e execução dos sistemas de produção;
- 1.23.4.8 \* *Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido promovida pelo Gerenciamento de Problemas, o número da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM;*
- 1.23.4.9 Filtro/Aceite de uma RDM
- 1.23.4.10 Toda requisição de Mudança será submetida ao fluxo de aprovação do TJCE. Para a sua aprovação, a RDM deverá atender as seguintes condições:
- 1.23.4.10.1 Se a Mudança visa atender uma necessidade real do TJCE;
- 1.23.4.10.2 Qual o impacto da Mudança;
- 1.23.4.10.3 O Custo/Benefício da Mudança;
- 1.23.4.11 Classificação
- 1.23.4.11.1 Corresponde às atividades de classificação da RDM, conforme a necessidade de urgência daquela mudança para o TJCE, possibilitando nesse caso, a aplicação de procedimentos urgentes/imediatos ou se a RDM deverá ser analisada por um Comitê de Controle de Mudança (CCM) composto por membros designados pelo TJCE e pela CONTRATADA.

44



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

---

1.23.4.12 Categorização

- 1.23.4.12.1 Todas as RDMS que não foram classificadas como URGENTES/Imediatas, deverão, obrigatoriamente, ser categorizadas pela Gestão do Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação da CONTRATADA, obedecendo às condições de classificação descritas abaixo, bem como as condições de categorização conforme definição do TJCE:
- 1.23.4.12.2 Baixo Impacto: Quando uma mudança for justificável e recomendável, contudo com um baixo nível de impacto aos serviços de TI podendo ser aprovada e coordenada pela CONTRATADA;
- 1.23.4.12.3 Médio Impacto: Toda mudança que possui impacto mais significativo para os serviços de TI, devendo ser analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de Mudança (CCM), composta por membros da contratada e do TJCE;
- 1.23.4.12.4 Alto Impacto: Mudança cujo impacto para os serviços de TI é extremamente alto, atingindo a vários usuários, devendo ser obrigatoriamente analisada e aprovada pelo Comitê de Controle de Mudança (CCM) composta por membros da CONTRATADA e do TJCE.

1.23.4.13 Gestão do Processo

- 1.23.4.13.1 Após a fase de categorização, a CONTRATADA deverá, em conjunto com o Comitê de Controle de Mudança (CCM), quando necessário, executar a coordenação das atividades de Construção, Testes e Implantação da referida Mudança observando e registrando os seguintes critérios:
  - 1.23.4.13.2 Desempenho;
  - 1.23.4.13.3 Segurança;
  - 1.23.4.13.4 Disponibilidade;
  - 1.23.4.13.5 Funcionalidade;
  - 1.23.4.13.6 Plano de Retorno.
  - 1.23.4.13.7 Pela dinâmica das atividades da CONTRATANTE, estes critérios poderão ser alterados a qualquer momento.

1.23.4.14 Processo de Gerenciamento de Liberação

- 1.23.4.14.1 A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Liberação definido que deverá ser obedecido pela CONTRATADA. Este se inicia com o planejamento da liberação e termina com a instalação, alteração e/ou atualização do hardware ou software, de forma bem documentada, e com o menor impacto possível nas atividades rotineiras da CONTRATANTE.
  - 1.23.4.14.1.1 Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar o processo de Gerenciamento de Liberação, a CONTRATADA deverá sugerir revisões e/ou atualizações do planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:
    - 1.23.4.14.1.1.1 Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio;
    - 1.23.4.14.1.1.2 Definição da forma de liberações emergenciais;
    - 1.23.4.14.1.1.3 Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sobre controle do processo;
    - 1.23.4.14.1.1.4 Definição das convenções de nome das liberações;
    - 1.23.4.14.1.1.5 Definição dos conteúdos (componentes) das liberações;
    - 1.23.4.14.1.1.6 Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação;
    - 1.23.4.14.1.1.7 Definição dos recursos necessários para a liberação;
    - 1.23.4.14.1.1.8 Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno;
    - 1.23.4.14.1.1.9 Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade;
    - 1.23.4.14.1.1.10 Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.

1.23.4.15 Distribuição e Instalação

- 1.23.4.16 Para a liberação de aplicativo/software básico serão utilizados softwares homologados e disponibilizados pelo TJCE, devendo a distribuição, o controle de versões e inventário de softwares serem realizados por meio de ferramenta do próprio tribunal;

JK





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

---

- 1.23.4.17 Caberá ao TJCE realizar a capacitação inicial, no software de inventário e distribuição de Hardware e Software, durante o processo de implantação do serviço, de um profissional da CONTRATADA que deverá replicar a capacitação para toda a equipe a ser alocada na prestação dos serviços, para sua efetiva utilização.
- 1.23.4.18 Plano de Recuperação
- 1.23.4.18.1 Criação de planos de retorno objetivando atingir a situação original dos itens afetados pela implantação da liberação, através documentação e ações necessárias para o restabelecimento dos serviços de TI de forma parcial ou total.
- 1.23.4.18.2 Um procedimento de recuperação de uma Liberação deverá ser definido pela Gestão de Mudança, contemplando o retorno da referida mudança para o Status ou condição original identificado pelo ponto anterior à Liberação. Este procedimento deverá estar devidamente descrito e documentado no PML – Plano de Mudança e Liberação.
- 1.24 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO
- 1.25 É o processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TI, englobando suas especificações físicas e funcionais, viabilizando o controle desses itens e fornecendo apoio para os processos de gerenciamento de serviços instaurados e para as áreas de negócio do TJCE.
- 1.25.1 A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Configuração definido que deverá ser obedecido pela CONTRATADA. Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar o processo de Gerenciamento de Configuração, a CONTRATADA deverá sugerir, sempre que oportuno, a melhoria dos procedimentos implantados.
- 1.25.2 A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades estabelecidas no item 5. – Macroatividades e as abaixo relacionadas:
- 1.25.2.1 Assegurar a melhoria continua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- 1.25.2.2 Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE;
- 1.25.2.3 Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria continua no processo no ambiente TJCE, sempre que solicitado pela SI/TJCE;
- 1.25.2.4 Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de SI/TJCE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços;
- 1.25.2.5 Caberá a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, a gestão da solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração).
- 1.25.2.6 Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardware e software seja modificado.
- 1.25.3 Objetivos do Gerenciamento de Configuração
- 1.25.4 O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TI e tem como principais objetivos:
- 1.25.4.1 Exercer maior controle sobre os ativos de TI – itens de configuração (IC);
- 1.25.4.2 Prover informações corretas sobre os componentes de TI para outros processos;
- 1.25.4.3 Criar e manter uma base de dados de ativos de TI – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).
- 1.25.5 Ativos Computacionais – (*Principais Ics*)
- 1.25.5.1 Os ativos computacionais que serão objeto da gerência de configuração, e que são suportados pela ferramenta disponibilizada pelo TJCE são:
- 1.25.5.1.1 *Componentes de hardware:*
- 1.25.5.1.2 Microcomputadores Servidores;
- 1.25.5.1.3 Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network;
- 1.25.5.1.4 Estações de Trabalho;
- 1.25.5.1.5 Impressoras e Servidores de Impressão;
- 1.25.5.1.6 Ativos de Rede e de Segurança da Informação;
- 1.25.5.1.7 Outros Itens Gerenciáveis.



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

---

- 1.25.5.2 *Componentes de software:*
  - 1.25.5.2.1 Sistemas Operacionais;
  - 1.25.5.2.2 Gerenciadores de Banco de Dados;
  - 1.25.5.2.3 Gerenciadores de Transações;
  - 1.25.5.2.4 Gerenciadores de Mensagens;
  - 1.25.5.2.5 Servidores de Aplicação;
  - 1.25.5.2.6 Servidores de Protocolo de Comunicação;
  - 1.25.5.2.7 Sistemas Corporativos;
  - 1.25.5.2.8 Licenças de uso de software.
  - 1.25.5.2.9 Relacionamento com Outros Processos.
  - 1.25.5.2.10 Versionamento de softwares corporativos do TJCE.
  - 1.25.5.2.11 Um dos principais objetivos a serem atingidos pelo processo de Gerenciamento de Configuração será permitir o controle de informações que serão utilizadas como subsídios na execução dos demais processos implantados.
- 1.26 GESTÃO DE PROCESSOS E EQUIPE TÉCNICA
  - 1.26.1 Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de TI do TJCE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de gerenciamento / operação dos serviços corporativos do TJCE.
  - 1.26.2 Objetivos da Gestão de Processos e Equipe Técnica:
    - 1.26.2.1 Manter, revisar e atualizar as políticas, padrões e procedimentos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TI, tais como:
    - 1.26.2.2 Atualização de software;
    - 1.26.2.3 Realização de Backup e restore;
    - 1.26.2.4 Distribuição de vacinas / atualização de antivírus;
    - 1.26.2.5 Definição e implantação de Políticas de grupo;
    - 1.26.2.6 Controle de acesso.
    - 1.26.2.7 Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas;
    - 1.26.2.8 Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças;
    - 1.26.2.9 Implantar as mudanças na infraestrutura de TI;
    - 1.26.2.10 Monitorar os serviços de TI e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:
      - 1.26.2.10.1 Verificação de logs / registros;
      - 1.26.2.10.2 Realização de testes de verificação;
      - 1.26.2.10.3 Verificação do status dos serviços;
      - 1.26.2.10.4 Análise de utilização dos recursos de TI.
      - 1.26.2.10.5 Realizar a análise de novas ferramentas e tecnologias.
      - 1.26.2.10.6 Demais procedimentos e atividades relacionados às Tarefas de Rotina e Demanda.
      - 1.26.2.10.7 Executar, Desempenhar, acompanhar, fiscalizar e prestar informações sobre as macroatividades estabelecidas no item 5. – Macroatividades, quando aplicável.
  - 1.26.3 Escopo da Gestão de Processos e Equipe Técnica:
  - 1.26.4 A CONTRATADA, em conjunto com equipe interna do TJCE deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TI do TJCE, incluindo:
    - 1.26.4.1 Serviços em redes TCP/IP;
    - 1.26.4.2 Serviços em equipamentos de conectividade;
    - 1.26.4.3 Serviços em equipamentos servidores de redes, infra-estrutura e banco de dados, seus periféricos;
    - 1.26.4.4 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
    - 1.26.4.5 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Linux, principalmente as distribuições Debian, CentOS e Red Hat;
    - 1.26.4.6 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Unix IBM AIX;
    - 1.26.4.7 Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare e Hyper-V;
    - 1.26.4.8 Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;

44



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

---

- 1.26.4.9 Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
  - 1.26.4.10 Serviços em sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
  - 1.26.4.11 Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
  - 1.26.4.12 Serviços em sistemas servidores Microsoft;
  - 1.26.4.13 Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, ips, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
  - 1.26.4.14 Serviços de Atualizações automáticas de Sistemas Operacionais Cliente e Servidor;
  - 1.26.4.15 Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
  - 1.26.4.16 Serviços de Gerenciamento de Logs dos Ativos de infraestrutura;
  - 1.26.4.17 Apoio técnico para Testes e Homologação de Soluções;
  - 1.26.4.18 Atividades de resolução em Serviço de Sustentação de Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo - 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TI do TJCE;
  - 1.26.4.19 Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infraestrutura que se encontram sob contrato de garantia vigente com terceiros;
- 1.27 São considerados Ativos de infraestrutura:
- 1.27.1 Equipamentos Servidores;
  - 1.27.2 Servidores em Lâmina e Chassis;
  - 1.27.3 Storages;
  - 1.27.4 Bibliotecas de Backup;
  - 1.27.5 Switches de LAN e SAN;
  - 1.27.6 Roteadores;
  - 1.27.7 Access Points, controladoras e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;
  - 1.27.8 Sistemas Operacionais Servidores padrões Microsoft, Linux e Unix-AIX;
  - 1.27.9 Servidores de Correio Eletrônico;
  - 1.27.10 Sistemas Anti-Vírus;
  - 1.27.11 Serviços Anti-Spam e de proteção contra Malwares;
  - 1.27.12 Servidores Microsoft;
  - 1.27.13 Servidores de Mensagens Instantâneas;
  - 1.27.14 Servidores Multimídias;
  - 1.27.15 Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
  - 1.27.16 Servidores de Aplicação;
  - 1.27.17 Sistemas Gerenciadores de Rede;
  - 1.27.18 Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais;
  - 1.27.19 Sistemas Virtualizados;
  - 1.27.20 Servidores de Gerenciamento Remoto;
  - 1.27.21 Aceleradores Wan;
  - 1.27.22 Demais Sistemas de competência deste Grupo;
- 1.28 Para fins de dimensionamento, informamos abaixo alguns itens da infraestrutura atual do TJCE:
- 1.28.1 Número de Servidores com SO Windows 294
  - 1.28.2 Número de Servidores com SO Linux 176
  - 1.28.3 Número de Servidores com SO Unix 2
  - 1.28.4 Número de Servidores com SO Aix 4
  - 1.28.5 Número de Servidores com SO IOS Cisco 10
  - 1.28.6 Número de Servidores com SO Free BSD 5
  - 1.28.7 Número de Servidores com ESXi 13
  - 1.28.8 Número de Servidores Físicos 36
  - 1.28.9 Número de Servidores Virtuais 454
  - 1.28.10 Número de Storages 4
  - 1.28.11 Número de Tapes (3500 e 3200 IBM) 4
  - 1.28.12 Appliance Ironport 2
  - 1.28.13 Appliance Riverbed 3
  - 1.28.14 Appliance Cisco 10

JJB



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

---

- 1.28.15 Appliance Dell (Protocoladoras) 2
  - 1.28.16 Appliance McAfee (Webshaer) 2
  - 1.28.17 Appliance Netscaler 2
  - 1.28.18 Blade 2
  - 1.28.19 Host Vmware 11
  - 1.29 As informações acima são meramente orientativas, já que a infraestrutura de TI do TJCE sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados.
    - 1.29.1 O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se o CONTRATADO a adaptar-se em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
  - 1.30 Para melhor conhecimento do ambiente do TJCE, englobando os equipamentos de rede e produtos instalados, a proponente poderá realizar uma vistoria ao ambiente do TJCE para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração das propostas técnicas e comerciais.
  - 1.31 A equipe responsável pela Gestão de Processos e Equipe Técnica deverá ser construída por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes no TJCE. Em razão disso, o Processo de Gerenciamento de Incidentes, que prevê as atividades de investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de incidentes será, normalmente, executado pelos membros da equipe da Gestão de Processos e Equipe Técnica. O mesmo é válido para o processo de Gerenciamento de Problemas, sem impedimento da alocação de equipe externa da CONTRATADA, sob demanda, e a critério do TJCE, para apoio/condução da resolução dos incidentes/problemas.
  - 1.32 Todas as atividades da Gestão de Processos e Equipe Técnica deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestrutura designando recursos técnicos, realizando o acompanhando e avaliação do resultado dos serviços relacionados com o Ambiente de TI do TJCE.
  - 1.33 O TJCE cederá as estações de trabalho e softwares básicos (Sistema Operacional, Br.Office, Correio Eletrônico, Antivírus), além de mobiliário e instalações para a equipe a ser alocada na prestação dos serviços de Gestão de Processos e Equipe Técnica.
- 2 CORPO TÉCNICO OPERACIONAL**
- 2.1 A CONTRATADA deverá apresentar currículo e demais documentos necessários para comprovar que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais para aprovação prévia por parte do TJCE.
  - 2.2 A atual composição da equipe que fornece suporte ao Poder Judiciário só poderá ser alterada mediante apresentação de estudo técnico que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da atual estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
  - 2.3 A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TJCE venha solicitar;
  - 2.4 A CONTRATADA se obriga a manter profissionais detentores de conhecimento nas tecnologias existentes e utilizadas no Poder Judiciário do Estado do Ceará e devidamente capacitados a prestar o suporte técnico necessário às demandas TI.
  - 2.5 Deverá ser comprovada capacitação oficial, de no mínimo 120 (centro e vinte) horas, em curso oferecido diretamente pelos fabricantes das tecnologias utilizadas pelo TJCE. Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório anual. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica da equipe alocada na prestação dos serviços;
  - 2.6 Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas, a ser comprovado e autorizado pelo CONTRATANTE no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TJCE.

JK



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

---

**ANEXO 06**

**TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º E 3º NÍVEL**

- 1.1.1 **TAREFAS DE DEMANDA** - serviço de suporte tanto de 2º quanto de 3º Nível: implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do Poder Judiciário Estadual, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.
- 1.1.2 Os licitantes deverão estabelecer valores de unidades de referências denominadas UATD (Unidade de Atendimento Técnico de Demanda – para os serviços referentes às Tarefas de Demanda que serão executados pela equipe de 2º Nível) e USTD (Unidade de Suporte Técnico de Demanda - para os serviços referentes às Tarefas de Demanda que serão executados pela equipe de 3º Nível).
- 1.1.3 A estimativa a ser feita para estabelecer o valor da USTD será calculada a partir do fator multiplicador – (FM = 1,5) vezes a correspondente unidade de serviço técnico do Serviço Especialista, das Tarefas de Rotina. Para a execução de cada ordem de serviço, o valor efetivamente pago será obtido a partir da multiplicação do fator (FM = 1,5) pela Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço demandado.
- 1.1.3.1 As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas, para o serviço de 3º Nível, ordinariamente fora do horário de expediente, especialmente por contemplarem, dentre outros serviços, os Processos de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Assim sendo, a CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA sempre que estas forem previamente solicitadas, agendadas e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE. Desta forma, o valor da USTD já deve contemplar todos os custos relativos à prestação deste serviço. Excepcionalmente, as TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 3º Nível poderão ser executadas durante o horário de expediente.
- 1.1.3.2 Todos os custos referentes à execução das Tarefas de Demanda para o serviço de suporte de 3º Nível correrão às expensas da CONTRATADA.
- 1.1.3.3 As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas em todas as unidades do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 8h às 23:59, para o serviço de 2º Nível, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências, acompanhamento para suporte técnico em Sessões do Pleno), ações nacionais do Poder Judiciário (Semana Nacional da Conciliação, Mutirão Carcerário do CNJ), eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual (acompanhamento para suporte técnico ao Juizado do Torcedor, Juizado do Aeroporto), dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 2º Nível. Desta forma, o valor da UATD já deve contemplar todos os custos relativos à prestação deste serviço.
- 1.1.3.4 A CONTRATADA se compromete a prestar suporte presencial de 2º Nível durante os eventos organizados pela Justiça Estadual, tais como: acompanhamento das sessões do Pleno, sessões das Turmas Recursais, mutirão carcerário do CNJ, outros mutirões organizados pelo Poder Judiciário, palestras, videoconferência, eventos nos quais seja necessária a participação do Poder Judiciário do Estado do Ceará etc;
- 1.1.3.5 A CONTRATADA se compromete a prestar suporte a demandas esporádicas previamente autorizadas pela CONTRATANTE, tais como: suporte ao juizado do torcedor, durante as partidas de futebol, suporte ao juizado do aeroporto, execução de PMLs, dentre outros;
- 1.1.3.6 Todos os custos referentes à execução das Tarefas de Demanda para o serviço de suporte de 2º Nível correrão às expensas da CONTRATADA.
- 1.1.3.7 O Tribunal de Justiça disporá, ao longo de 30 (trinta) meses, de **16.000 USTD's** (dezesesseis mil e oitocentas) para a execução das Tarefas de Demanda do Serviço de Sustentação de

JK





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

Infraestrutura de TI e Gerenciamento de Processos de TI e de **5.930 UATD's** para as Tarefas de Demanda de 2º Nível.

- 1.1.3.8 As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.
- 1.1.3.9 Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Estadual, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:
- 1.1.3.9.1 Local de realização do evento;
- 1.1.3.9.2 Data do evento, hora de início e previsão término do evento;
- 1.1.3.9.3 Estimativa de custo em USTD ou UATD, conforme o caso.
- 1.1.3.10 Os valores serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA serão calculados considerando-se o valor da USTD ou UATD multiplicando-se pelo total de horas necessárias à prestação do serviço.
- 1.1.3.11 A não prestação de serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA implicará em multa de 1% (um por cento) no valor do pagamento total mensal do contrato, para cada tarefa de demanda não realizada.
- 1.2 Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas no termo de referência.
- 1.3 Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
- 1.4 TAREFAS DE DEMANDA – Para as tarefas de demanda, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. Todos os custos referentes à prestação dos serviços das Tarefas de Demanda serão arcados pela CONTRATADA, incluindo despesas com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando for necessário. As Tarefas de Demanda serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.
- 1.5 Abaixo segue estimativa de quantitativos de atendimentos para o serviço de suporte em 2º Nível e os locais estimados onde as tarefas poderão ser executadas. Locais e quantitativos podem ser alterados conforme necessidade da CONTRATANTE.

<b>Tipo de Atividade</b>	<b>Quantidade estimada de ocorrências por ano</b>	<b>Quantidade estimada de horas por ocorrência</b>
Suporte técnico presencial ao Juizado do Torcedor nos Estádio	100	4
Suporte técnico presencial às Sessões do Pleno do TJCE	52	5
Suporte técnico presencial às Sessões da Câmaras do TJCE	572	2
Suporte técnico presencial aos Eventos do Conselho Nacional de Justiça nas dependências da CONTRATANTE	10	8
Suporte técnico presencial à implantação de sistemas nas diversas unidades do Poder Judiciário Estadual	40	8
Suporte técnico presencial às emissões de certificados digitais nas cidades polo de antedimento do interior do Estado	21	8

- 1.6 Abaixo segue estimativa de quantitativos de atendimentos para o serviço de suporte em 3º Nível e os locais estimados onde as tarefas poderão ser executadas. Locais e quantitativos podem ser alterados conforme necessidade da CONTRATANTE.

*JJB*



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

Quantidade de Mudanças do Período de Agosto/13 a Julho/2014		
Solicitadas	Realizadas	Canceladas
930	769	161

2 **Tabela contendo as principais Tarefas de Demanda realizadas para o 3º Nível.**

2.1 **Os perfis dos profissionais que executarão as TAREFAS DE DEMANDA constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.**

2.1.1 **Quando da emissão da Ordem de Serviço para uma TAREFA DE DEMANDA, será especificado, dentre outros itens, o serviço responsável por sua execução.**

<b>Atualização de versão do Banco de Dados em ambiente de produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos à atualização de versão de banco de dados descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Atualização de firmwares em ambiente de produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos à atualização de firmware descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Aplicação de patches em ambiente de produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos à aplicação de patches descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Atualização de versões de sistemas em ambiente de produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos à atualização de sistemas descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Desligamento de Datacenter</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos a desligamento de equipamentos do Datacenter descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Atualizações no DNSSEC</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Alterações em configurações de equipamentos dos Datacenters em ambiente de produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Atualizações no ambiente de virtualização em produção</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos a alterações no ambiente de virtualização descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
<b>Tarefa de Demanda – Especificação de Requisitos</b>
Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: <ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar especificações técnicas de equipamentos e serviços conforme o padrão adotado pelo CONTRATANTE.</li><li>• Elaborar especificações / requisitos técnicos de recursos de <i>hardware</i>, <i>software</i>, pessoas e processos necessários à implantação do projeto.</li><li>• Elaborar Perfis e Competências de Profissionais.</li><li>• Elaborar especificação da Assistência Técnica, Suporte Técnico e demais serviços.</li><li>• Elaborar relação de atividades a serem prestadas por fornecedor de produtos ou serviços.</li></ul>

JK



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

---

- Elaborar requisitos, critérios e parâmetros para seleção de fornecedor.
- Elaborar Planos de Capacitação.
- Elaborar Nível dos Serviços.
- Elaborar Planos de Implantação.



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

**ANEXO 07**

**PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS**

**TAREFAS DE SUPORTE – ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução das tarefas**

**ESCOLARIDADE**

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.

**CERTIFICAÇÕES/CURSO**

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE SUPORTE – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução das tarefas**

**ESCOLARIDADE**

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de *Service Desk*.

**CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE SUPORTE – COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução das tarefas**

**ESCOLARIDADE**

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de coordenação de *Service Desk*.

**CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE SUPORTE – TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução da Tarefa**

**ESCOLARIDADE**

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

845



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

---

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico;
- CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Comprovação de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
  - Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Windows7 com carga horária mínima de 20 horas, podendo ser apresentada certificação MCTS.
  - Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas, com o seguinte conteúdo programático:
  - Introdução às Redes de Comunicação de Dados;
  - Novos Conceitos de Rede (Data Center e FTTx);
  - Cabeamento Estruturado;
  - Topologia de Cabeamento Estruturado;
  - Administração do Cabeamento Estruturado;
  - Segurança do Trabalho;
  - Cabeamento Metálico;
  - Tipos de Cabos Metálicos;
  - Classificação de Flamabilidade para Cabos;
  - Parâmetros de Certificação de Cabos UTP;
  - Fluke Networks MCT (Metalic Cable Test);
  - Modelos Atuais de Certificadores DTX CableAnalyzer;
  - Adaptadores do DTX CableAnalyzer;
  - Interpretando e Analisando os Testes em Cabo Par Trançado;
  - Preparação dos testes;
  - Troubleshooting em links com o DTX.

**TAREFAS DE SUPORTE – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução das tarefas**

**ESCOLARIDADE**

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.

**CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE SUPORTE – COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL**  
**Qualificação exigida para a execução da Tarefa**

**ESCOLARIDADE**

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

**EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de coordenação de Service Desk de 2º Nível.

**CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

845





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

---

**TAREFAS DE ROTINA – SCB de Sustentação de Rede**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNA (*Cisco Certified Network Associate*) ou superior.
- Certificação Oficial CCDA (*Cisco Certified Design Associate*) ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – SCM - Serviço de Sustentação de Rede**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNP (*Cisco Certified Network Professional*) ou superior.
- Certificação Oficial CCDA (*Cisco Certified Design Associate*) ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Sustentação de Rede**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNP (*Cisco Certified Network Professional*).
- Certificação Oficial CCDP (*Cisco Certified Design Professional*).
- Comprovar experiência em design, configuração, implementação, administração e gerenciamento de tecnologia de voz sobre IP.

**TAREFAS DE ROTINA – SCB de Banco de Dados**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:

845



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

---

- Oracle:
- Certificação Oficial OCA (*Oracle Certified Associate*)
- Mysql / PostgreSQL
- Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas.
- OU
- Microsoft SQL
- Certificação Oficial MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Database Administrator ou MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) para Data Platform ou superior.
- Mysql / PostgreSQL
- Treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas.

**TAREFAS DE ROTINA – SCA de Banco de Dados**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
- Oracle:
- Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*)

**TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Banco de Dados**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
- Oracle:
- Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*);
- Certificação Oficial OCE (*Oracle Certified Expert*) Rac.;

**TAREFAS DE ROTINA – SCB de Windows**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2003 ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Administrator ou superior.



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

**TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Virtualizadores**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2003 ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Administrator ou superior.
- Certificação Oficial MCTS (*Microsoft Certified Technology Specialist*) Windows Server Virtualization, Configuration ou superior.
- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 5.0 – Data Center Virtualization ou superior.
- Treinamento mínimo de 30 (trinta) horas em Solução de Balanceamento de Carga – Citrix Nescaler, versão 9.2 ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – SCM de Windows e Mensageria**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engeneer*) 2003 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) Messaging 2012 ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Messaging Administrator 2010 ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – SCA de Linux / AIX**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos microcomputadores servidores, em ambientes Linux ou AIX.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial LPIC1, LPIC2 e LPIC3.

**TAREFAS DE ROTINA – SCA de Armazenamento**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

845



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

---

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos para profissional com nível superior concluído ou 04 (quatro) anos para profissional com nível superior em andamento.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 01 (um) ano para profissional com nível superior concluído ou 02 (dois) anos para profissional com nível superior em andamento.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- CompTIA Storage +

**TAREFAS DE ROTINA – SCM de Backup/Restore**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de Backup baseada em Tivoli Storage Manager, TS3200, TS3500 e Storage Area Network – SAN. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 01 (um) ano para profissional com nível superior concluído ou 02 (dois) anos para profissional com nível superior em andamento.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Suporte em Servidores de Aplicação**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial RHCJA (*Red Hat Certified JBoss Administration*) ou Curso Oficial JBoss Application Administration I.

**TAREFAS DE ROTINA – SCM de Administração de Dados**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.



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

---

- Certificação Oficial OCA (*Oracle Certified Associate*).
- Treinamento em PostgreSQL de no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Treinamento Oficial em Microsoft SQL 2000 ou superior de no mínimo 40 (quarenta) horas.

**TAREFAS DE ROTINA – SCB de Windows e Antivírus**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2003 (ou superior) ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Administrator ou superior.
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial Kaspersky Lab Certified Professional

**TAREFAS DE ROTINA – SCB de Windows e Configuração**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) para Windows Server 2003 ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Administrator ou superior.
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.

**TAREFAS DE ROTINA – Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pós-Graduação em andamento ou completo na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos:
- Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços; ou
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

**TAREFAS DE ROTINA – Gestão de Problemas**  
**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pós-Graduação em andamento ou

845





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

completo na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos:
- Gestão de Problemas ou;
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

**TAREFAS DE ROTINA – Gestão de Mudança e Liberação**

**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pós-Graduação, em andamento ou completo, na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos:
- Gestão de Mudança e Liberação ou;
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

**TAREFAS DE ROTINA – Gestão de Base de Conhecimento e Configuração**

**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**
- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pós-Graduação, em andamento ou completo, na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos:
- Gestão de Base de Conhecimento ou Gestão de Configuração ou;
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

**TAREFAS DE ROTINA – Gestão de Processos e Equipe Técnica**

**Qualificação exigida para a execução da tarefa**

- **ESCOLARIDADE**

845



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

---

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) e Pós-Graduação na área de TI ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.
- **EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**
- Comprovar através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou através de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos:
- Gestão de Processos e Equipe Técnica ou;
- Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.
- **CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)



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

---

**ANEXO 08**

**TABELA DE ATIVIDADES E MACROATIVIDADES**

**1 RESUMO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES**

1.1 **As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.**

**1.2 Processo/Serviço Macroatividade**

**1.2.1 Gerenciamento de Incidentes**

- 1.2.1.1 Classificação de Incidentes e Requisições
- 1.2.1.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes
- 1.2.1.3 Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes
- 1.2.1.4 Encerramento de Incidentes e Requisições

**1.2.2 Gerenciamento de Problemas**

- 1.2.2.1 Abertura e Classificação de Problemas
- 1.2.2.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas
- 1.2.2.3 Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas
- 1.2.2.4 Encerramento de Problemas
- 1.2.2.5 Gerenciamento Proativo dos Problemas

**1.2.3 Gerenciamento da Base de Conhecimento**

- 1.2.3.1 Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
- 1.2.3.2 Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
- 1.2.3.3 Administração dos Documentos da Base de Conhecimento

**1.2.4 Gerenciamento de Operações de TI**

- 1.2.4.1 Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
- 1.2.4.2 Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos
- 1.2.4.3 Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore*
- 1.2.4.4 Planejamento e Controle da Produção (PCP)
- 1.2.4.5 Gerenciamento de Instalações de TI
- 1.2.4.6 Monitoração e Gerenciamento de Redes

**1.2.5 Gerenciamento da Capacidade**

- 1.2.5.1 Análise de Capacidade e Desempenho
- 1.2.5.2 Gerenciamento de Demanda
- 1.2.5.3 Modelagem de Capacidade
- 1.2.5.4 Plano de Capacidade

**1.2.6 Gerenciamento de Disponibilidade**

- 1.2.6.1 Documentação de Gerenciamento de Recursos
- 1.2.6.2 Implantação de Monitoramento
- 1.2.6.3 Atualização de Monitoramento
- 1.2.6.4 Suporte técnico às atividades referentes aos processos
- 1.2.6.5 Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade
- 1.2.6.6 Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades

**1.2.7 Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração**

- 1.2.7.1 Registro da Requisição de Mudança (RDM)
- 1.2.7.2 Planejamento da Mudança (Construção e Teste)
- 1.2.7.3 Aprovação da Mudança
- 1.2.7.4 Implantação da Mudança
- 1.2.7.5 Encerramento da Mudança
- 1.2.7.6 Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC)
- 1.2.7.7 Verificação da conformidade das informações dos ICs

2

3

**Gerenciamento de Requisições**

4

846



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

- 5 Classificação de Requisições  
6 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Requisições  
7 Atendimento de Requisições  
8 Encerramento de Requisições  
9  
10 **Suporte ao Gerenciamento de Projetos**  
11  
12 Suporte às atividades de gerenciamento de projetos  
13 Prospecção e concepção de projetos  
14 Especificação de requisitos  
15 Implantação de projetos de melhoria  
16  
17 **ATIVIDADES**  
18  
19 **Os quadros abaixo trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.**  
20  
21 **Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.**  
22  
23

Processo de Gerenciamento de Incidentes	
MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda (Incidente ou Requisição) e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em Requisição de Serviço ou em Requisição de Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda. Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação destas.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	Verificar e acompanhar todos os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente. Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE. Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s) etc.
Investigação,	Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e



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

<b>Diagnóstico Resolução de Incidentes</b>	<p>encaminhados para a equipe técnica.</p> <p>Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.</p> <p>Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.</p> <p>Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.</p> <p>Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado.</p> <p>Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.</p> <p>Documentar a solução adotada para o incidente e submeter à base de conhecimento.</p> <p>Devolver o incidente à equipe de classificadores para o devido fechamento.</p>
<b>Encerramento de Incidentes e Requisições</b>	<p>Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras.</p> <p>Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (<i>printscreen</i>, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras.</p> <p>Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.</p> <p>Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.</p>
<b>Processo de Gerenciamento de Problemas</b>	
<b>Classificação de Problemas</b>	<p>Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento proativo e os solicitados por outros processos e pelo CONTRATANTE.</p> <p>Identificar a demanda, registrar e realizar a devida classificação de Problema, devendo, descrever os sintomas e associar os incidentes relacionados ao problema.</p> <p>Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do Problema.</p> <p>Encaminhar o Problema para macroatividade de Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.</p>
<b>Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas</b>	<p>Conduzir investigações para identificação da causa raiz. O CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar ao CONTRATADO soluções de contorno para Incidentes abertos e cuja causa raiz e solução definitiva do Problema ainda não tenham sido identificadas.</p> <p>Analisar a causa raiz buscando a solução para correção definitiva e melhorias na infraestrutura de TI.</p>





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

	<p>Registrar a RdM (Requisição de Mudança), devendo, preencher os campos obrigatórios (ex.: contato, categoria, resumo e descrição da mudança), para análise do Processo de Gerenciamento de Mudança.</p> <p>Preencher Ordem de Mudança contemplando, no mínimo, as seguintes tarefas:</p> <p>Informar detalhadamente as ações a executar;</p> <p>Relacionar os Itens de Configuração afetados;</p> <p>Definir os recursos necessários para execução da mudança;</p> <p>Elaboração de Scripts para execução da mudança, se for o caso;</p> <p>Definir as possíveis consequências com a realização da mudança;</p> <p>Definir o plano de retorno;</p> <p>Definir os procedimentos para revisão pós-implantação;</p> <p>Elaborar a cronologia das ações com proposta de datas e horários de execução.</p>
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	<p>Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças. Esta atividade geralmente ocorre no final de semana ou no período noturno durante a semana.</p> <p>Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.</p> <p>Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.</p> <p>Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.</p> <p>Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação.</p>
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	<p>Verificar e acompanhar todos os Problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.</p> <p>Notificar o CONTRATANTE, periodicamente, sobre a evolução dos Problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pelo CONTRATANTE, notificando imediatamente problemas que estejam aguardando informações para prosseguir com o atendimento, como por exemplo, que estejam aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc.</p> <p>Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro</p>



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

	externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema.
<b>Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas</b>	Vincular os Incidentes, as Requisições de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadas ao Problema. Verificar toda documentação produzida pelo Processo de Problema, antes de enviar para validação do CONTRATANTE. Revisar o portfólio dos problemas de forma a detectar problemas com tempo excessivo na fila de problemas.
<b>Encerramento de Problemas</b>	Verificar se as informações básicas de identificação do Problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, erro conhecido, causa raiz, dentre outras. Para o encerramento do problema é necessário que todos os documentos solicitados pelo processo de problema tenham sido entregues e previamente validados pelo CONTRATANTE. Informar ao CONTRATANTE o encerramento do Problema. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc. Elaborar relatório dos principais/maiores problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.
<b>Gerenciamento Proativo de Problemas</b>	de Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros. Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes. Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente. Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa. Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadores de incidentes, problemas ou erros.
<b>Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento</b>	
<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento</b>	Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento. Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar: Se o mesmo é tecnicamente viável; Se o mesmo já existe na base; Se o mesmo pode ser um complemento de uma solução existente; Se o mesmo pode ser incluso com outros documentos propostos. Indicar qual a categorização do documento. Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento. Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários. Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
<b>Aprovação dos Documentos da</b>	Responsabilizar-se pela qualidade no registro das informações detalhadas na Base de Conhecimento como solução de contorno, erro conhecido e solução

JK



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

<b>Base de Conhecimento</b>	definitiva. Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar se o mesmo faz parte do escopo da Base de Conhecimento. Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento. Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.
<b>Administração dos Documentos da Base de Conhecimento</b>	Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo. Sugerir Principais Indicadores de Desempenho (KPIs). Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário. Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.
<b>Processo de Gerenciamento de Operações de TI</b>	
<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos</b>	Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execução de procedimentos operacionais. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucioná-las. Gerenciar a execução de sistemas e aplicativos, atualização das bases de dados, disponibilização de recursos e serviços, e geração de arquivos e relatórios. Efetuar comandos de aplicativos, <i>hardware</i> e <i>software</i> quando necessário e/ou solicitados pelo CONTRATANTE. Fornecer subsídios para elaboração do planejamento de TI. Gerar estatísticas do processamento, utilização de espaço e uso de memória, quando solicitado. Propor alternativas e análise de impacto no desempenho do processamento diário. Participar da elaboração do acordo de nível operacional e cronograma quando solicitado. Documentar e atualizar procedimentos de Operação. Gerenciar a disponibilização dos ICs (Itens de Configuração) que compõem a infraestrutura física dos <i>Datacenters</i> . Atuar no <i>download</i> de vacinas e correções no <i>Anti-Malware</i> e <i>Anti-Virus</i> em estações de trabalho. Administrar os recursos de infraestrutura de Segurança da Informação: atualizações Microsoft, <i>Firewall</i> , <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Virus</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet. Gerar relatórios e gráficos de atualizações Microsoft, <i>Anti-Spam</i> , <i>Anti-Virus</i> , <i>Anti-Malware</i> e filtros de conteúdo para acesso à Internet. Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade. Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.
<b>Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos</b>	A CONTRATADA deverá manter e atualizar o software ZABBIX de monitoramento utilizado pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, disponibilizar consoles de gerenciamento do serviço de NOC. Monitorar os scripts e jobs dos sistemas e aplicativos.

JK



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

	<p>Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere a <i>hardware</i>, <i>software</i> e comandos.</p> <p>Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pelo CONTRATANTE, no que se refere às mensagens de I/O, <i>software</i> gerenciador de mídias magnéticas e comandos das fitotecas.</p> <p>Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) do CONTRATANTE.</p> <p>Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços do CONTRATANTE.</p> <p>Monitorar o espaço em discos utilizado pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos.</p> <p>Monitorar a recepção e transmissão de arquivos entre parceiros e clientes.</p> <p>Monitorar a disponibilidade dos componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i> integrantes da solução de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> utilizada pelo CONTRATANTE.</p> <p>Monitorar a console de atualizações Microsoft, <i>Anti-Malware</i>, <i>Anti-Virus</i> e <i>Anti-Spam</i> e realizar os ajustes necessários.</p> <p>Desativar, se solicitado, os monitoramentos dos Sistemas, Serviços ou Recursos nos períodos de indisponibilidade planejada e reativá-los logo após os mesmos.</p> <p>Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.</p> <p>Comunicar aos interessados a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado.</p> <p>Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.</p> <p>Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoração.</p>
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>	<p>Executar e acompanhar procedimentos de <i>Backup</i> de dados, mediante requisição detalhada ou processo automatizado.</p> <p>Executar e acompanhar procedimentos de <i>Restore</i> de dados, mediante processo sistematizado, a serem executados em situação de perda de dados.</p> <p>Gerenciar fitotecas envolvendo inventário, movimentação e gerenciamento de mídias.</p> <p>Manusear mídias no equipamento de controle e gravação de mídias magnéticas (<i>tape library</i> robotizada) quando necessário.</p> <p>Configurar, formatar, organizar e manter sistema de identificação das mídias magnéticas.</p> <p>Recepcionar, expedir, controlar e armazenar, com a devida organização e cuidado, as mídias magnéticas em trânsito.</p> <p>Avaliar periodicamente as mídias magnéticas, providenciando a recuperação daquelas que apresentarem anormalidades.</p> <p>Controlar as condições de uso e validade das mídias magnéticas, efetuar limpeza, teste de recuperação e substituições de mídias quando necessário.</p> <p>Controlar e acompanhar a disponibilidade da quantidade existente e necessária de mídias para o atendimento das demandas.</p> <p>Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.</p> <p>Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.</p>
Planejamento e	Executar tarefas de criação, instalação, alteração e desinstalação de

JYB



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

<b>Controle da Produção (PCP)</b>	<p>JOBs/Aplicações, rotinas e aplicação de correções no ambiente da CONTRATANTE.</p> <p>Manter a arquitetura padronizada nos ambientes de TI do CONTRATANTE em conformidade com os padrões definidos.</p> <p>Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos, diretórios etc.) e de seus objetos no ambiente da CONTRATANTE, em conformidade com os padrões definidos.</p> <p>Propor a implantação de soluções tecnológicas .</p>
<b>Gerenciamento de Instalações de TI</b>	<p>Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e das Unidades distribuídas do CONTRATANTE.</p> <p>Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e nas Unidades distribuídas do CONTRATANTE.</p> <p>Acionar empresas para manutenção em equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.</p> <p>Acompanhar a manutenção de equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.</p> <p>Criar e gerenciar plano de manutenção preventiva para equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica.</p> <p>Realizar procedimentos preventivos e corretivos em equipamentos sem cobertura de suporte e assistência técnica, tais como: instalação, <i>upgrade</i>, <i>downgrade</i> e limpeza de componentes de <i>hardware</i>.</p> <p>Disponibilizar ferramentas necessárias à manutenção de equipamentos tais como: chaves de fenda, chaves Philips; chaves Allen, multímetro, alicates, rotuladoras, cartucho para rotuladoras, certificador de cabos de rede profissional, dentre outras.</p> <p>Realizar visitas, quando solicitado, às Unidades distribuídas do CONTRATANTE.</p> <p>Propor melhorias no gerenciamento das instalações de TI e estabelecer padrões para os procedimentos.</p> <p>Elaborar relatórios abrangendo a realização das atividades de executadas</p> <p>Apoiar na implantação <i>in loco</i> de novas unidades realizando atividades como: Instalar, configurar, atualizar e ativar os recursos de TI necessários para o funcionamento da nova unidade judiciária.</p>
<b>Monitoração e Gerenciamento de Redes</b>	<p>Realizar procedimentos de identificação e solução de problemas relacionados aos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações, intervindo fisicamente nos componentes fornecidos, caso necessário e autorizado.</p> <p>Realizar e acompanhar a abertura de chamados de suporte e assistência técnica junto aos núcleos de operações e controle das operadoras de telecomunicações.</p> <p>Realizar testes de funcionalidades dos serviços, incluindo testes de ativação e desativação de circuitos.</p> <p>Realizar, quando necessário, acesso de leitura aos equipamentos da solução (roteador, comutador etc.), visando a identificação de incidentes ou extração de informações, a pedido do CONTRATANTE.</p> <p>Configurar as funcionalidades do sistema de gerenciamento das redes e utilizá-las para informar as equipes do CONTRATANTE a respeito da ocorrência de falhas e anomalias nos serviços prestados pelas operadoras.</p> <p>Acompanhar os alertas gerados pelo Sistema de Gerenciamento e atuar pró e reativamente na identificação e correção de anomalias no tráfego.</p> <p>Apresentar sugestões de melhorias nas redes.</p> <p>Contatar as Unidades quando da falha em circuitos, informando os</p>

JK





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

	<p>procedimentos que devem ser adotados em relação ao uso da rede, assim como informar a unidade acerca das ações que estão sendo adotadas para solução do incidente.</p> <p>Acompanhar a adequação das políticas vigentes de QoS (<i>Quality of Service</i>) à evolução das necessidades de negócios do CONTRATANTE, analisando se as políticas de QoS informadas pelo CONTRATANTE estão sendo aplicadas pelas operadoras, sugerindo melhorias e alertando em caso de anomalias.</p> <p>Criar e manter atualizada documentação detalhada sobre os componentes fornecidos no escopo dos serviços prestados pelas operadoras, bem como sobre sua relação com outros componentes.</p> <p>Sugerir adequações em relatórios e demais documentos fornecidos pelas operadoras, implementando-as quando aprovadas pelo CONTRATANTE.</p> <p>Manter documentação de controle sobre indisponibilidade dos serviços de redes, incluindo: data e hora de início; data e hora de fim; tempo total de indisponibilidade; se a contingência funcionou (se não funcionou, registrar o motivo); Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar batimento do SLA (<i>service level agreement</i> – acordo de nível de serviço) previsto nos contratos do CONTRATANTE com as suas operadoras, confrontando os relatórios gerados com os fornecidos pelas operadoras prestadoras dos serviços de comunicação. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA. A forma de cálculo e valor apurado da multa ou desconto deverá estar descrito no batimento do SLA, quando aplicável.</p>
<b>Processo de Gerenciamento de Capacidade</b>	
<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
Análise de Capacidade e Desempenho	<p>Realizar avaliação dos dados coletados na Monitoração/Gerenciamento de Eventos e relatórios de desempenho e utilização de recursos elaborados por serviços de assistência técnica / suporte técnico contratados.</p> <p>Estabelecer perfis de recursos.</p> <p>Identificar contenção de recursos: dados (tabelas de banco de dados, arquivos), processador, etc.</p> <p>Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis.</p> <p>Analisar os eventos e sugerir modificações e ajustes em parâmetros e componentes de infraestrutura de TI.</p> <p>Estabelecer balanceamento de carga de processamento.</p> <p>Estabelecer balanceamento de tráfego de dados.</p> <p>Adequar as estratégias de <i>locking</i>.</p> <p>Propor estratégias de uso eficiente de recursos de memória e melhora em tempos de resposta.</p> <p>Propor estratégias de maximização do uso de áreas de armazenamento.</p> <p>Propor estratégias de melhorias no uso de banda de rede de comunicação.</p> <p>Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura de TI, visando adotar ações proativas.</p> <p>Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho.</p>
Análise de Capacidade e	Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade da infraestrutura de TI e componentes, bem



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

<b>Desempenho</b>	<p>como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.</p> <p>Manter as informações do sistema de gerenciamento de todos os ambientes tecnológicos.</p> <p>Acompanhar o desempenho da rede, visando adotar ações proativas e reativas.</p> <p>Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos e serviços de infraestrutura de TI.</p> <p>Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN (<i>Local Area Network</i>), WAN (<i>Wide Area Network</i>), Wireless e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.</p> <p>Analisar, acompanhar, medir e qualificar o tráfego de rede para fins de QoS (<i>Quality of Service</i>), estatística, segurança, disponibilidade, desempenho e engenharia de tráfego.</p> <p>Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de hardware e <i>software-tuning</i>.</p> <p>Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais.</p> <p>Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e tráfego de rede.</p> <p>Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções, que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.</p> <p>Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente.</p> <p>Elaborar estudos de distribuição, balanceamento e remanejamento de cargas de tráfego da rede de comunicação SAN e TCP/IP, entre outras tecnologias.</p> <p>Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de correio eletrônico, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.</p> <p>Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais de correio eletrônico.</p>
<b>Análise de Capacidade e Desempenho</b>	<p>Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.</p> <p>Analisar o comportamento dos ambientes de correio eletrônico e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p> <p>Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de correio eletrônico (<i>tunning</i>).</p> <p>Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de correio eletrônico em relação à arquitetura de Rede de Dados.</p> <p>Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes de correio eletrônico, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.</p> <p>Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de DW e BI e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.</p> <p>Analisar o comportamento dos ambientes de DW e BI e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p> <p>Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de DW e BI (<i>tunning</i>).</p> <p>Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de BI e DW em</p>

JK



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

	<p>relação à arquitetura de Rede de Dados.</p> <p>Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes BI e DW, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma próativa na detecção de problemas.</p> <p>Analisar tráfego de rede de comunicação.</p> <p>Implantar rotinas de acompanhamento de transações online promovendo alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.</p> <p>Dar suporte à execução das transações, jobs e scripts através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.</p> <p>Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho da rede SAN e TCP/IP.</p> <p>Analisar o comportamento dos gerenciadores de transações, ferramentas de comunicação e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p>
<p><b>Análise de Capacidade e Desempenho</b></p>	<p>Elaborar regras de medição de tempo de resposta de aplicações quando envolve rede SAN, TCP/IP, dentre outras tecnologias.</p> <p>Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores <i>web</i>, de aplicação e de diretórios, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma próativa na detecção de problemas.</p> <p>Executar análise de tendência de consumo de recursos dos servidores <i>web</i>, de aplicação e de diretórios.</p> <p>Dar suporte à execução das transações, jobs e scripts através da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional.</p> <p>Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGBD, gerenciadores de transações e servidores de aplicações, servidores <i>web</i>, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e demais <i>softwares</i> de monitoração de ambiente.</p> <p>Implantar customizações/configurações nos monitores de SGBD, gerenciadores de transações e servidores de aplicações servidores <i>web</i>, servidores de catálogo.</p> <p>Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (<i>tunning</i>), gerenciadores de transações, e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias de cada um dos produtos.</p> <p>Avaliar o desempenho e capacidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.</p> <p>Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de <i>hardware</i> e <i>software</i> X86 e Power.</p> <p>Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> da plataforma X86 e Power, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p> <p>Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.</p> <p>Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente X86 e Power.</p> <p>Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs.</p>



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

	<p>Avaliar o desempenho e capacidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir, preventivamente, eventuais falhas. Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha. Elaborar e analisar relatórios de estatísticas de desempenho dos SGBDs e de seus objetos.</p>
<b>Análise de Capacidade e Desempenho</b>	<p>Acompanhar o nível de consumo das aplicações (CPU, I/O, memória, etc.), identificando pontos de melhoria. Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados, dicionários, catálogos e diretórios do SGBD nos ambientes, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos. Analisar o comportamento dos bancos de dados e gerenciadores de transações e executar ações, visando à otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória, etc. atuando para sua correção. Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos. Avaliar as alternativas de solução de Banco de Dados e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas. Elaborar e avaliar relatórios gerados por monitores de performance de SGBDs. Elaborar e implantar planos de melhorias de utilização dos recursos SGBD baseados nas boas práticas de mercado. Analisar o comportamento dos SGBDs, dos gerenciadores de transações e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.</p>
<b>Gerenciamento de Demanda</b>	<p>Analisar o Programa Estratégico do CONTRATANTE, bem como o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de futura implantação de novos ou acréscimo no volume de negócios. Analisar os acordos de níveis de serviços atuais com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de níveis de acordo não cumpridos por incapacidade de recursos. Realizar entrevistas com os responsáveis pelos recursos/serviços no intuito de identificar necessidades de aporte de capacidade.</p>
<b>Modelagem de Capacidade</b>	<p>Estabelecer uma linha de base que reflita os níveis de desempenho e características de carga de trabalho atuais Elaborar estimativas de futuras necessidades de aporte de capacidade para recursos de infraestrutura utilizando técnicas de: cenários "what-if"; modelos analíticos e/ou modelos de simulação de planejamento de capacidade; Prototipagem; "Benchmarks"; provas de conceito, etc.</p>
<b>Plano de Capacidade</b>	<p>Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TI. Deverá ser elaborado plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a capacidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.</p>

JK



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

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade	
MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	Determinar respectivos objetivos de disponibilidade. Realizar a coleta de informações sobre a disponibilidade ( <i>downtime</i> e recuperação) de cada serviço. Sugerir a implantação de serviços ou recursos de alta-disponibilidade e contingência, por exemplo, <i>cluster</i> , balanceamento de carga, tolerância a falhas. Elaborar relatório mensal de disponibilidade.
Plano de Disponibilidade	Analisar a atual situação de redundância dos recursos, identificando tecnologias e arquiteturas desejadas, bem como necessidades de implantação de soluções de contingência. Consolidar as informações de disponibilidade dos serviços/recursos no decorrer dos meses, identificando os principais ofensores da disponibilidade no intuito de definir quais ações/melhorias deverão ser implantadas nos mesmos. Elaborar plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a disponibilidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.
Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	
MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Documentação de Gerenciamento de Recursos	Definir especificações técnicas dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços. Definir topologia dos recursos/serviços. Definir itens de configuração, conforme cadastrado na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração em utilização pelo CONTRATANTE, que compõem os recursos/serviços, mencionando todos os atributos dos mesmos. Realizar reunião com os gestores, clientes e usuários dos recursos/serviços no intuito de definir quais as principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou através de ferramentas disponíveis no CONTRATANTE. Documentar todas as necessidades de gerenciamento. Descrever sucintamente as ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso em questão. Definir indicadores das informações a serem coletadas, informando ferramentas utilizadas, mecanismos de coletas, indicadores, periodicidade e demais informações julgadas relevantes. Desenhar fluxo de coleta das informações de gerenciamento.
Implantação de Monitoramento	Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento. Definir e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas. Realizar a coleta dos indicadores, parâmetros, atributos, de forma sistemática, nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas. Instalar, configurar, parametrizar e customizar as ferramentas de gerenciamento/monitoramento adquiridas pelo CONTRATANTE.
Atualização de Monitoramento	Realizar todas as atividades presentes no escopo da macroatividade <b>IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO</b> , no intuito de atualizar a monitoração de recursos/serviços já implantadas, inclusive realizando a atualização do respectivo <b>DOCUMENTO DE GERENCIAMENTO DO RECURSO</b> .





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

<b>Disponibilização Dinâmica dos Dados de Capacidade e Disponibilidade</b>	Fornecer, em tempo real, todas as informações de gerenciamento/monitoramento coletadas nas macroatividades de Análise de Capacidade e Desempenho e Análise dos níveis de Disponibilidade. Disponibilizar as informações acima mencionadas nas ferramentas de gerenciamento/monitoramento utilizadas pelos processos de Capacidade e Disponibilidade.
<b>Suporte técnico às atividades referentes aos processos</b>	Apoiar e realizar todas as atividades presentes no escopo das macroatividades <b>IMPLANTAÇÃO DE MONITORAMENTO e ATUALIZAÇÃO DE MONITORAMENTO</b> . Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores do <b>CONTRATANTE</b> responsáveis pelos recursos. Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores das empresas prestadoras de serviços ao <b>CONTRATANTE</b> . Fornecer informações que subsidiem a elaboração dos documentos pertencentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento, quando solicitadas pelo <b>CONTRATANTE</b> .
<b>Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade</b>	Implementar <b>TODAS</b> as recomendações/sugestões presentes nos artefatos de saída das macroatividades referentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. <b>OBS.:</b> A implementação das recomendações deverá ser realizada seguindo os fluxos definidos pelo <b>CONTRATANTE</b> no que diz respeito aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação, Projetos, dentre outros.
<b>Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade</b>	Realizar ações inerentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pelo <b>CONTRATANTE</b> , unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa <b>CONTRATADA</b> acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade. O <b>CONTRATANTE</b> não será obrigado a consumir as horas desta macroatividade, desde que julgue não haver necessidade de realização de ações inerentes a este escopo. Realizar ações que visem aprimorar os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade implantadas no <b>CONTRATANTE</b> . Realizar todas as macroatividades pertencentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
<b>Processo de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração</b>	
<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Registro da Requisição de Mudança (RDM)</b>	Validar formalmente a Requisição de Mudanças (RDM) <sup>5</sup> quanto à completeza das informações. Providenciar junto ao solicitante, informações e artefatos adicionais pré-requisitos para iniciar a macroatividade Planejamento da Mudança, se for o caso. Classificar a RDM. (Categorização da mudança e atribuição do responsável por guiar processo referente à mudança.) Comunicar ao demandante o prazo estimado de atendimento.
<b>Planejamento da Mudança (Construção e Teste)</b>	Elaborar Plano de Ação da Liberação, conforme modelo estipulado pelo <b>CONTRATANTE</b> , contendo: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e <i>scripts</i> .



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

	<p>Preencher as informações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças.</p> <p>Agendar e conduzir reunião para dirimir dúvidas identificadas no Planejamento da Mudança.</p> <p>Elaborar ata de reuniões realizadas para Planejamento da Mudança, conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.</p> <p>Elaborar, divulgar e prestar contas do calendário de mudanças aprovadas para implantação na Programação Futura de Mudanças (PFM), conforme modelos adotados pelo CONTRATANTE.</p> <p>Divulgar, em horários estipulados pelo CONTRATANTE, a evolução do atendimento das mudanças contidas na PFM.</p> <p>Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).</p>
<b>Aprovação da Mudança</b>	<p>Agendar, divulgar e prestar contas da reunião virtual ou presencial com o Comitê de Controle de Mudanças (CCM) do CONTRATANTE para realizar as avaliações de mérito, deliberações de aceite ou rejeição, e priorização das Ordens de Mudanças (OdMs).</p> <p>Realizar aprovação ou rejeição das mudanças categorizadas como Padrão. Submeter as demais mudanças para aprovação ou rejeição pelo CONTRATANTE.</p>
<b>Implantação da Mudança</b>	<p>Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários.</p> <p>Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: <i>printscreens</i>, <i>logs</i>, etc, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação, se for o caso, para as soluções e <i>software</i> de negócios implantados, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p>
<b>Encerramento da Mudança</b>	<p>Realizar Revisão Pós-Implantação da mudança, anexando na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança.</p> <p>Vincular na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças os incidentes decorrentes da implantação da mudança.</p> <p>Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.</p> <p>Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças e submeter à Base de Conhecimento.</p>
<b>Evolução e acompanhamento dos resultados dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração</b>	<p>Elaborar relatórios periódicos de indicadores dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, de acordo com as definições do CONTRATANTE.</p> <p>Apresentar mensalmente os indicadores de desempenho dos processos, conforme os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando otimização dos recursos, inovação e melhoria dos processos.</p>
<b>Controle e registro da</b>	<p>Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros ICs</p>



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

<b>situação dos Itens de Configuração</b>	
<b>Verificação da conformidade das informações</b>	Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pelo CONTRATANTE.
<b>Processo de Gerenciamento de Requisição</b>	
<b>MACROATIVIDADES</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Classificação de Requisições</b>	Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter em Incidente ou em Requisição de Mudança. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de requisições.
<b>Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições</b>	Verificar e acompanhar todas as requisições em relação às atividades de registro, atendimento, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros. Garantir o preenchimento das informações e atualizações de estado no sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE. Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades. Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento da Requisição. Vincular as a Requisições relacionadas, isto é, a Requisição pai com a(s) Requisição(ões) filho(s), etc.
<b>Atendimento de Requisições</b>	Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas: · Validar a realização de provas de conceito de recursos de TI. · Validar soluções de TI. · Realizar conferência e emissão de parecer técnico sobre a entrega de soluções de TI CONTRATADAS. · Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis em <i>softwares</i> em uso pelo CONTRATANTE. · Instalação, desinstalação, manutenção, aplicação de correção, customização e parametrização, atualização de versões de componentes, alteração e adaptação de configurações, implantação de funcionalidades suportadas de software; · Avaliação das necessidades de mudanças de versões / <i>releases</i> de <i>software</i> ; · Abertura, apoio e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, conforme orientações do CONTRATANTE. Coletar e incluir na demanda evidência(s) do atendimento da requisição de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimento de acordo com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. Retornar a requisição à equipe de classificadores para o devido fechamento.
<b>Encerramento de Requisições</b>	Verificar se as informações da requisição estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE. Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda estão corretamente preenchidas, conforme definições do CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados para atendimento da requisição, evidências de comprovação dos procedimentos

JK



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

	<p>realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições filhas relacionadas, dentre outras.</p> <p>Retornar para a equipe técnica as requisições que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estas sejam documentadas, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento da requisição, desde a sua abertura;</p> <p>Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas ao atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu, etc.</p>
<b>Todos os processos</b>	
<b>Manter atualizada e divulgar para o CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação do CONTRATANTE.</b>	
<b>Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis nos softwares em uso pelo CONTRATANTE.</b>	
<b>Implantação de projetos de melhoria</b>	<b>Desenvolver e implantar melhorias em soluções de infraestrutura de TI já utilizadas pelo CONTRATANTE ou em novas soluções adquiridas/desenvolvidas internamente.</b>

**SCB de Sustentação de Rede**

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

- Configuração e monitoração de ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores;
- Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação de redes (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- Configurações de *access points* e controladoras *wireless*;
- Configuração de dispositivos wireless baseados nos padrões 802.11a, b, g e n;
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN incluindo PPP, xDSL, MPLS;
- Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Realizar manutenção preventiva nos Ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TJCE;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospeção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

**SCM de Sustentação de Rede**

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

- Configuração e monitoração de ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local),

*JK*



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

contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores;

- Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-*Wide Area Network* (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação de redes (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- Configurações de *access points* e controladoras *wireless*;
- Configuração de dispositivos wireless baseados nos padrões 802.11a, b, g e n;
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN incluindo PPP, xDSL, MPLS;
- Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Realizar manutenção preventiva nos Ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TJCE;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

**Especialista em Sustentação de Rede**

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

- Configuração e monitoração de ativos de LAN-*Local Area Network* (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores;
- Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-*Wide Area Network* (rede de longa distância) do TJCE, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e Subseções Judiciárias;
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação de redes (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control;
- Configurações de *access points* e controladoras *wireless*;
- Configuração de dispositivos wireless baseados nos padrões 802.11a, b, g e n;
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN incluindo PPP, xDSL, MPLS;
- Configuração de softwares e dispositivos de aceleração de tráfego WAN;
- Realizar manutenção preventiva nos Ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos;
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TJCE;
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede;
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

**SCB de Banco de Dados**

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

**ATIVIDADES:**

- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas,

JK





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

ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;

- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Administrar o ambiente Oracle RAC estendido;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

**SCA Banco de Dados**

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

**ATIVIDADES:**

- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;

JK



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

- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Administrar o ambiente Oracle RAC estendido;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

**Especialista em Banco de Dados**

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

**ATIVIDADES:**

- Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE;
- Manter a biblioteca de objetos de dados;
- Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados MICROSOFT SQL SERVER, ORACLE RAC, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados;
- Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos;
- Especificar critérios de segurança lógica de dados;
- Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos;
- Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados;
- Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE;
- Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados;
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas;
- Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção;
- Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários;
- Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados;
- Configuração e administração dos backups de banco de dados;
- Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados;
- Administrar o ambiente Oracle RAC estendido;
- Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados;



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

- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade;
- Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.

**SCB de Windows**

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

- Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.);
- Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciamento da controladora RAID SCSI - Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Atualizar *firmware* dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e *hard disks*;
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos computadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*;
- Administração de recursos;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TJCE;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows.

**Especialista em Virtualizadores**

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

- Monitoramento dos hosts vmware / hyper-v;
- Monitoramento do balanceador de aplicação (Netscaler);
- Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linux e seus serviços(se necessário) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e com balanceamento de carga em ambiente VMWARE ESXI / HYPER-V;
- Gerenciamento de appliance de balanceamento de contextos de aplicações e implantação de novos contextos no balanceador de aplicação (Netscaler);
- Gerenciamento do ambiente virtualizado e físico, provendo melhorias no ambiente virtualizado;

JK



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

- Criação de relatórios sobre ambiente e a consumação de recursos;
- Criação de escalabilidade do ambiente para as máquinas virtualizadas, assim como para os hosts físicos que provêm a virtualização de recursos de servidores / desktops.
- Planejamento e criação de ambiente com estrutura virtualizada;
- Participação em novos projetos relacionados a parte de infraestrutura no ambiente;
- Planejamento e criação de virtualização de desktops no ambiente;
- Análise de máquinas virtuais e sua utilização no ambiente;
- Planejamento e Gerenciamento de HA, DRS, SDRS no ambiente virtualizado;
- Gerenciamento da controladora RAID SCSI;
- Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks;
- Gerenciar recursos de hardware nos servidores físicos relacionados ao recurso virtuais;
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade e balanceamento de carga;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software de virtualização de servidores;
- Administração de recursos;
- Apoio a áreas de desenvolvimento e de infraestrutura, com o objetivo de auxiliar em novas implantações ou correções de eventuais solicitações necessitadas ao ambiente;
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows / Vmware / Hiper-V funcionando em ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover a implantação / gerenciamento de soluções de replicação de site de ambiente virtualizado do cliente pelas ferramentas Microsoft / Vmware / Hiper-V;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores existentes para virtualização de recursos de infraestrutura;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Windows / Vmware / Hiper-V.

**SCM de Windows e Mensageiria**

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

- Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade;
- Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores;
- Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores;
- Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores;
- Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais;
- Monitorar os servidores quanto ao desempenho;
- Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade;
- Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (*cluster*);

JK



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

- Configuração e resolução de problemas básicos na solução de segurança de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB utilizados pelo TJCE;
- Determinação/resolução de incidentes e problemas;
- Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade;
- Desfragmentar as bases de dados utilizadas pelo software de correio eletrônico, bem como movimentar logs para outras áreas de armazenamento;
- Monitorar quando há a exclusão indevida de um objeto do correio eletrônico (caixa postal, pasta pública ou grupo);
- Apoiar desenvolvedores no fornecimento de informações técnicas e implementação de procedimentos utilizando funcionalidades existentes nos softwares de sua responsabilidade;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB.

**SCA de Linux/Aix**

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

- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Instalação/Configuração · Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciamento da controladora *RAID SCSI*;
- Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de filtro de conteúdo - Proxy utilizadas pelo TJCE;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pelo TJCE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux e Aix funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao *hardware* e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e ips utilizadas pelo TJCE;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux e AIX;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux/Unix.

**SCA de Armazenamento**





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

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

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

**SCM de Backup e Restore**

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

- Customizar recursos para realização de *backup/restore* da infraestrutura de servidores utilizada no TJCE;
- Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de *backup/restore*;
- Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de *backup/restore*;
- Propor alterações relativas à política de *backup/restore* em servidores utilizados no ambiente de produção;
- Instalar, configurar, atualizar e remover *hardware/software* de *backup/restore* nos ambientes de testes e produção;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos,

JK



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

não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante;

- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore;
- Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso do *software* de *backup/restore*, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de *backup/restore* e todos os seus componentes;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de backup/restore.

**Especialista em Suporte em Servidores de Aplicação**

Objetivo: Prestar consultoria e suporte nos servidores de aplicações que hospedam as aplicações do TJCE. Plataformas utilizadas: JBOSS/APACHE

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

- Monitorar servidores que hoje hospedam aplicações no JBoss e identificar melhorias relativas à performance e recuperação de falhas;
- Aumento da performance do Servidor (Tunning, etc.);
- Configurações de escalabilidade (Configurações para uso de Cluster, dentre outros);
- Definir procedimentos de configuração de datasources e módulos de login no servidor de aplicação;
- Realizar configurações necessárias no Servidor de aplicação para suportar os requisitos das aplicações utilizadas pelo TJCE;
- Configurar a comunicação entre instâncias distintas dos servidores de aplicação;
- Submeter ao TJCE necessidades de atualizações de segurança nos servidores de aplicação e aplicar após autorizado;
- Atualizar versões do Servidor de Aplicação quando autorizado;
- Realizar a análise de logs para identificação dos motivos de indisponibilidade dos sistemas, emitindo um parecer sobre as possíveis soluções;
- Analisar, à nível de servidor de aplicação, causas de lentidão e propor soluções de configuração;
- Analisar os servidores de aplicação identificando problemas, indisponibilidades e necessidades de melhorias, inclusive de performance, em suas configurações, através da análise de logs e demais evidências, propondo soluções ao TJCE para aprovação;
- Monitorar os servidores de aplicação de forma a identificar problemas, paradas e intermitências, dentre outros. Identificar as necessidades de melhorias em suas configurações, propondo soluções para resolução dos problemas identificados para aprovação do TJCE;
- Realizar estudos e propor soluções de alta disponibilidade para os servidores de aplicação, tais como: clusters, load balance, redundância, dentre outros conforme a necessidade do TJCE;
- Realizar configurações nos arquivos dos servidores de aplicação, tais como: configuração de datasources, parâmetros de uso de memória, dentre outros conforme a necessidade do TJCE;
- Realizar a configuração para comunicação entre aplicações hospedadas em instâncias distintas de servidores de aplicação;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso nos servidores de aplicação, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos referentes aos servidores de aplicação.

**SCM de Administração de Dados**

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

- Realizar a automatização de extrações de dados através de uma ferramenta de ETL;
- Realizar o controle do processamento da extração de dados dos diversos jobs de extração envolvidos;



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

- Tomar as ações necessárias para jobs que apresentaram problema, comunicando os detalhes do problema com uma proposta de solução e, se for o caso, realizar o reagendamento para nova execução;
- Validar modelos de dados lógico e físico segundo os padrões de banco de dados do TJCE;
- Executar a extração de dados seguindo regras e procedimentos definidos pelo TJCE;
- Analisar padrões de banco de dados definidos pelo TJCE e propor melhorias segundo as melhores práticas;
- Validação de comandos SQL produzidos, analisando performance e necessidade de criação de índices;
- Criação e análise de queries, stored procedures, triggers, functions e packages de banco de dados;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação a administração de dados, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.

**SCB de Windows e Antivírus**

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

- Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.)
- Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciamento da controladora RAID SCSI - Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Atualizar *firmware* dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e *hard disks*;
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional *Windows e solução de antivírus/ antimalware*, funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de antivírus/antimalware;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows e na solução antivírus/antimalware utilizados pelo TJCE;
- Prospeção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows e na solução antimalware.

**SCB de Windows e Configuração**

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

- Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC;
- Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com

JK



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

outros ICs;

- Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs;
- Emissão de relatórios relativos aos ICs, quando requeridos pelo CONTRATANTE;
- Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.);
- Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade;
- Gerenciamento da controladora RAID SCSI - Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5);
- Atualizar *firmware* dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e *hard disks*;
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TJCE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos;
- Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores;
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade;
- Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do *software*;
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento);
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e *software* que neles executam;
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional *Windows* funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas;
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores;
- Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TJCE;
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows.

**Gestão do Processo Incidentes e Requisições de Serviços**

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

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

**Gestão do Processo de Problemas**

- Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
- Realizar a identificação e registro de problemas;
  - Analisar e realizar a classificação de problemas;
  - Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Problemas;

JK



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

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

**Gestão do Processo de Mudança e Liberação**

- Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
- Receber e definir a classificação e categorização de todas as RDMS (Requisições de Mudança) direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças;
  - Analisar e rejeitar as RDMS impraticáveis direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças;
  - Provocar a convocação do Comitê de Controle de Mudança (CCM) nos casos de RDMS classificadas como médio ou alto impacto estruturando-as em ordem de criticidade para análise do Comitê;
  - Após as definições das atividades a serem executadas para o tratamento da RDM de baixo, médio ou alto impacto, tratar a coordenação das atividades relacionadas à implantação da RDM;
  - Definir, preparar e disponibilizar Requisições de Mudanças Programadas (RDPs) via Central de Serviços;
  - Rever a implantação de RDMS a fim de garantir o atendimento a seus objetivos;
  - Encerrar RDMS e realizar o encaminhamento, quando necessário, de solicitação para a Gerência de Liberação;
  - Receber e avaliar o aceite do pacote de Liberação as áreas de Desenvolvimento da CONTRATANTE;
  - Desenvolver planos de liberação para cada pacote solicitado;
  - Realizar o agendamento da Liberação através da Central de Serviços;
  - Controlar o calendário de liberações;
  - Garantir a existência de planos de recuperação antes da liberação de qualquer pacote de distribuição;
  - Executar com a Liberação dos pacotes de distribuição através de solução disponibilizada pelo CONTRATANTE.

**Gestão do Processo de Base de Conhecimento e Configuração**

- Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
- Controlar o registro de novos ICs (itens de configuração) e atualização de versões dos ICs existentes;
  - Registrar artefatos de softwares desenvolvidos internamente;
  - Realizar o Controle de Licenças de Software;
  - Realizar verificação periódica da Integridade do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC;
  - Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pelo CONTRATANTE;
  - Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC);
  - Garantir que apenas ICs autorizados estejam presentes no BDGC;
  - Emitir relatórios de Status de ICs a CONTRATANTE;
  - Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento;
  - Avaliar documento de conhecimento sugerido;
  - Indicar qual a categorização do documento na base de conhecimento;

JK





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

- Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento;
  - Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários;
  - Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação;
  - Responsabilizar-se pela qualidade no registro das informações detalhadas na Base de Conhecimento como solução de contorno, erro conhecido e solução definitiva;
  - Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo;
  - Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.
- Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.

**Gestão de Processos e Equipe Técnica**

- Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de Analistas de Suporte Operacional, Especialistas de Suporte a Datacenter e Operador de Datacenter e Monitoração, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TI da CONTRATANTE;
  - Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas;
  - Receber Incidentes e Requisições de serviços da CONTRATANTE e alocar profissionais para a realização das respectivas atividades;
  - Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas, incidentes cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio do Poder Judiciário Estadual;
  - Planejar a execução dos processos e atividades;
  - Controlar a execução dos processos e atividades;
  - Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientações e normas para a execução dos processos e atividades;
  - Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos;
  - Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE;
  - Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação;
  - Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado.

846



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

---

**ANEXO 09**

**INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

- 1 **Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para as Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda.**
  - 1.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.
  - 1.2 Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
  - 1.3 Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará.
  - 1.4 A análise dos resultados destas avaliações pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
  - 1.5 Os indicadores referentes às Tarefas de Suporte, que compreendem a Central de Atendimento, o Serviço de Suporte de 1º Nível e o Serviço de Suporte de 2º Nível, incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível.
  - 1.6 Os indicadores referentes às Tarefas de Rotina incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.
  - 1.7 Os indicadores referentes às Tarefas de Demanda incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível.
  
- 2 **TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível**
  - 2.1 Os indicadores das Tarefas de Suporte serão considerados para auferir os serviços prestados pela Central de Atendimento, pelo Serviço de Suporte em 1º Nível e pelo Serviço de Suporte em 2º Nível, conforme discriminado abaixo:
    - 2.1.1 1º Nível;
    - 2.1.2 2º Nível Remoto;
    - 2.1.3 2º Nível Presencial que compreende:
      - 2.1.3.1 2º Nível Presencial da Sede do Tribunal de Justiça;
      - 2.1.3.2 2º Nível Presencial da Comarca de Fortaleza localizado no Fórum Clóvis Beviláqua;
      - 2.1.3.3 2º Nível Presencial localizado nos Polos de Atendimento do Interior do Estado, atualmente localizados nas cidades de Juazeiro do Norte, Sobral, Iguatu, Quixeramobim, Tauá. Nesta contratação os Polos de Atendimento do Interior do Estado passarão a se localizar nas seguintes cidades: Juazeiro do Norte, Sobral, Limoeiro do Norte, Quixeramobim, Tauá, Baturité e Itapipoca.
    - 2.1.4 2º Nível Sistemas.
  - 2.2 Estima-se um crescimento anual de 20% (vinte por cento) nos quantitativos de chamados em vista do crescimento no quadro de servidores através do concurso realizado no ano de 2014, a criação de novas unidades judiciárias e a implantação de novos sistemas tais como o PJe do CNJ, dentro outros sistemas através dos quais o Poder Judiciário do Estado do Ceará vem informatizando e automatizando os seus processos e procedimentos.
  
- 3 **NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – TAREFAS DE SUPORTE**
  - 3.1 **DOS INDICADORES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – TAREFAS DE SUPORTE**

**Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores abaixo, será considerada, no valor do índice, apenas uma casa decimal após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.**



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

*Tabela 1*

IND01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS.	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior.  Valor da Glosa (%) = $16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de ligações atendidas em até 15 segundos) / (Total de ligações) x 100	

*Tabela 2*

IND02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	Abaixo de 98% até 90,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = $(98 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior.  Valor da Glosa(%) = $16 + (90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 85,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100%	

*Tabela 3*

IND03 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS.	Abaixo de 80,00% até 72%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = $(80 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 72% até 67,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior.	31,00%

JK



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

		Valor da Glosa(%)= $16 + (72 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	
	Abaixo de 67,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 67%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%		

*Tabela 4*

IND04 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	Acima de 5% até 13,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 5) * 10 * 0,2$	16,00%
	Acima de 13,00% até 18,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 13) * 10 * 0,3$	31,00%
	Acima de 18,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS acima de 18%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	(Total de chamadas telefônicas abandonadas) / (Total de chamadas recebidas) x 100%		

**3.2 DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL**

3.3 O tempo de resolução para o serviço de suporte de 1º Nível será o mesmo para todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

3.4 Os tempos de resolução para o Serviço de Suporte de 2º Nível obedecerão à uma hierarquia definida pelas tabelas abaixo:

*Tabela 5*

<b>Local de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará</li> <li>• Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará</li> <li>• Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará</li> <li>• Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Ceará</li> <li>• Centro de Documentação e Informática do Poder Judiciário</li> <li>• Creche do Poder Judiciário</li> <li>• Fórum Clóvis Beviláqua e demais unidades da Comarca de Fortaleza</li> </ul>
<b>Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço</b>	<b>Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado</b>
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	04 horas

*JJS*



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

*Tabela 6*

<b>Local de Atendimento</b>	5 Unidades do Poder Judiciário localizadas na Região Metropolitana de Fortaleza	
<b>Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço</b>	<b>Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado</b>	
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos	
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas	
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas	
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	04 horas	
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	08 horas	

*Tabela 7*

<b>Local de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará localizadas nas Sedes das Comarcas Polo de Atendimento do Interior</li><li>• Unidades do Poder Judiciário localizadas nas cidades vinculadas às Cidades Polo de Atendimento do Interior do Estado</li></ul>
<b>Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço</b>	<b>Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado</b>
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	08 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	16 horas

*Tabela 8*

<b>Local de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará</li><li>• Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza</li></ul>
<b>Nível de Atendimento – Incidente e Requisição de Serviço</b>	<b>Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado</b>
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Impacto 01	03 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Impacto 02	05 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Elaboração de Procedimentos	16 horas

*Tabela 9*

IND05 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior.  Valor da Glosa (%) = 16 + (87 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,3	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados abertos) x 100 %	





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

**4 DOS INDICADORES DAS TAREFAS DE ROTINA**

4.1 O valor total mensal referente aos serviços de suporte de 3º Nível das Tarefas de Rotina serão a base de cálculo a ser considerada para a medição do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço.

**4.2 INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE**

<b>Nome</b>	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)		
<b>Descrição</b>	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas. Todos os serviços críticos estão em produção no ambiente de produção.		
<b>Serviços Críticos</b>	Acesso à internet; Ambiente de virtualização; Gerência de Identidades – Active Directory; Correio eletrônico; Servidores Virtuais e Físicos; Banco de Dados; Site do TJCE; Rede de Dados e Conectividade; Backup; Restore; Balanceadores de Aplicações; Storage; Aceleradores WAN.		
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$ .		
<b>Meta</b>	95% de disponibilidade.		
<b>Ocorrência</b>	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.		
<b>nome</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)</b>	Abaixo de 95% até 90,00%	0,50% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	<b>12,5%</b>
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,5% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor, adicionado a 12,50% referente ao intervalo anterior.  Valor da Glosa (%) = $12,50 + (90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	<b>25,00%</b>
	Abaixo de 85% até 80,00%	0,5% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor, adicionado a 25,00% referente ao intervalo anterior.  Valor da Glosa (%) = $25,00 + (85 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	<b>37,5%</b>
	Abaixo de 80,00%	40 (quarenta por cento) de glosa para índice de Disponibilidade dos serviços críticos abaixo de 80%.	<b>40%</b>

**HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias;**

**HMP – Horas de Manutenção Preventiva;**

**HIP – Horas Indisponíveis no Mês;**

*JJS*



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

**HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.**

**5.3 INDICADOR 2: PROATIVIDADE**

Nome	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)		
<b>Descrição</b>	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento. É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação do CONTRATANTE antes de execução.		
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.		
<b>Meta</b>	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.		
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)		
nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
<b>Supervisão e intervenção proativa (Mensal)</b>	Acima de 4 até 8 incidentes	0,5% (cinco décimos por cento) para cada incidente superior à meta definida , conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Total de incidentes no mês por falta de proatividade -4) * 0,5	2,00%
	Acima de 8 até 16 incidentes	Valor da 1,00% (um por cento) para cada incidente, adicionado a 2,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 2+ (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 8) * 1	10,00%
	Acima de 16 até 28 incidentes	Valor da 1,50% (um inteiro e cinco décimos por cento) para cada incidente, adicionado a 10,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 10+ (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 16) * 1,5	28,00%
	Acima de 28 incidentes		40%

**INDICADOR 3: INCIDENTES**

Nome	Incidentes que paralitem serviços críticos (Mensal)
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de



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

	acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.		
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição, os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.		
<b>Meta</b>	Número de incidentes $\leq$ 2		
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (2 incidentes)		
<b>Nome</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Incidentes que paralitem serviços críticos (Mensal)</b>	Acima de 2 até 4 incidentes	1,0% (um por cento) para cada incidente superior à meta definida , conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = (Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 2 ) * 1,00	2,00%
	Acima de 4 até 8 incidentes	Valor da 2,00% (dois por cento) para cada incidente, adicionado a 2,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = 2+ ( Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 4 ) * 2	10,00%
	Acima de 8 até 11 incidentes	Valor da 4,00% (quatro por cento) para cada incidente, adicionado a 10,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = 10+ ( Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 8 ) * 4	22,00%
	Acima de 11 incidentes no mês que paralisaram serviços críticos.		40%

846



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

INDICADOR 4: COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

<b>Indicador</b>	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)		
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.		
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, correio eletrônico, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total e/ou impacto alto nos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal do CONTRATANTE e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.		
<b>Meta</b>	Número de incidentes não notificados no mês $\leq$ 2.		
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)		
<b>Nome</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
Número de falhas na notificação de incidências , erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)	Acima de 2 até 10 notificações	0,5% (cinco décimos por cento) para cada falha de notificação superior a meta definida , conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = (Total de incidentes no mês não notificados -2 ) * 0,5	4,00%
	Acima de 10 até 20 notificações	1,00 % (um por cento) para cada falha de notificação superior a meta definida adicionada de 4% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = 4 + (Total de incidentes no mês não notificados -10) * 1	14,00%
	Acima de 20 até 28 notificações	2,00 % (dois por cento) para cada falha de notificação superior a meta definida adicionada de 14% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = 14 + (Total de incidentes no mês não notificados -20) * 2	30,00%
	Acima de 28 notificações		40,00%

8/16



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

**INDICADOR 5: ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO**

<b>Indicador</b>	Número de atualizações da Base de Conhecimento (Mensal)		
<b>Descrição</b>	Mede o número de vezes no mês em que foram incluídos e/ou revisados scripts na Base de Conhecimento. Cada inclusão ou revisão deverá ser devidamente registrada na Solução de Gerenciamento de Serviço de Desk da CONTRATANTE. Quando a quantidade de scripts inseridos ou atualizados for inferior a 20, desde que justificada a motivação, e com o aceite do contratante, não será aplicado o redutor deste indicador.		
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através da Solução de Gerenciamento de Serviço de Desk da CONTRATANTE.		
<b>Meta</b>	>=20 (vinte) sripts incluídos e/ou atualizados.		
<b>Nome</b>	<b>&gt;=20 (vinte) sripts incluídos e/ou atualizados. Intervalo</b>	<b>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</b>	<b>Percentual Máximo de Glosa</b>
<b>Número de atualizações da Base de Conhecimento (Mensal)</b>	Abaixo de 20 até 0	0,1% (um décimo por cento) para cada atualização não inserida na base de conhecimento, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa(%) = ( scripts não inseridas na base de dados) * 0,1	2,00%

**INDICADOR 6: ÍNDICE DE INCIDENTES FECHADOS**

<b>Índice de Incidentes fechados</b>		
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir e garantir a resolução e encerramento de incidentes registrados.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$\frac{\text{Total de incidentes fechados no mês de referência}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência}} \times 100$	
<b>Nível Esperado</b>	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	1% (um por cento)
	Menor que 97 (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	3% (três por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	4% (quatro por cento)

JJS





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

**INDICADOR 7 - ÍNDICE DE PROBLEMAS FECHADOS**

<b>Índice de problemas fechados</b>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Quantidade de problemas fechados no mês de referência / (Quantidade de problemas registrados no mês de referência + Quantidade de problemas que permaneceram abertos no mês anterior ao mês de referência) x 100	
<b>Nível Esperado</b>	Maior ou igual 75% (setenta e cinco por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,50% (cinco décimos por cento)
	Menor que 35% (trinta e cinco por cento) e maior ou igual a 15% (quinze por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 15% (quinze por cento)	1,0% (um por cento)

**INDICADOR 8 – ÍNDICE DE REQUISIÇÕES REABERTAS**

<b>Índice de Requisições reabertas.</b>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade no atendimento das Requisições medindo a quantidade de requisições reabertas por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$\frac{\text{Total de requisições reabertas no mês de referência}}{\text{Total de requisições registradas no mês de referência} + \text{Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência}} \times 100$	
<b>Nível Esperado</b>	Até 2% (dois por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 7% (sete por cento)	0,70% (sete décimos por cento)

**INDICADOR 9 – ÍNDICE DE MUDANÇAS SEM ATENDIMENTO**

<b>Índice de mudanças sem atendimento</b>		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Garantir que a mudança não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$\frac{\text{Quantidade de mudanças abertas há mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de mudanças abertas}} \times 100$	
<b>Nível Esperado</b>	Menor ou igual 10% (dez por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou	0,25% (vinte e cinco centésimos por

44



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

	igual a 15% (quinze por cento)	cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	1,0% (um por cento)

**INDICADOR 10 – ÍNDICE DE MUDANÇAS SEM INCIDENTES**

Índice de Mudanças sem incidentes		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade de execução das mudanças	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$\frac{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual e sem incidentes associados}}{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual}} \times 100$	
<b>Nível Esperado</b>	Igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 93% (noventa e três por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 91% (noventa e um por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

**INDICADOR 11: ÍNDICE DE INCIDENTES REABERTOS**

Índice de Incidentes reabertos		
ITEM	DESCRIÇÃO	
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes reabertos por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$\frac{\text{Total de Incidentes reabertos no mês de referência}}{\text{Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência}} \times 100$	
<b>Nível Esperado</b>	2% (dois por cento)	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<b>Nível Alcançado</b>	<b>Redutor sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina</b>
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 7% (sete por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8% (oito por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)

**5 TAREFAS DE DEMANDA**

**5.1 Prazo para execução das demandas.**

JK



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

- 5.1.1 Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.
- 5.2 Definição de prazos.**
- 5.2.1 A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- 5.3 Novas demandas.**
- 5.3.1 Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.
- 5.4 Base de Cálculo para a medição do atingimento aos Níveis Mínimos de Serviço**
- 5.4.1 As Tarefas de Demandas serão avaliadas de forma individual, conforme cada ordem de serviço, sendo submetidas ao indicador de Pontualidade para apuração do valor a ser pago.

**INDICADOR 1: PONTUALIDADE**

<b>Indicador</b>	<b>Atraso no Prazo de Entrega do Serviço Demandado</b>
<b>Descrição</b>	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado. Os prazos para execução dos serviços relativos às Tarefas de Demanda, serão previstos em Ordem de Serviço.
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças/Liberação, Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE ou da própria Ordem de Serviço.
<b>Meta</b>	Horas de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Horas de atraso para a conclusão da tarefa = 2h (duas horas)
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida.
<b>Redutor sobre o valor da OS</b>	0,5% (meio por cento) para cada hora, ou fração, de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, até o limite de 3 horas; 1% (um por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 3 horas até o limite de 5 horas, cumulativo com o primeiro percentual; 2% (dois por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 6 horas até o limite de 10 horas, cumulativo com os dois critérios acima;

**6 Relatórios Gerenciais**

- 6.1 Mensalmente, ou sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços.
- 6.2 Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços de Suporte em 1º e 2º Níveis serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
- 6.3 Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço referentes à Central Telefônica serão gerados a partir da Solução de Telefonia da CONTRATADA;
- 6.3.1 Deverá ser concedido, às pessoas indicadas pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, acesso à Solução de Telefonia da CONTRATADA, com perfil de auditoria, para que se possa apurar as informações prestadas nos relatórios gerenciais da Solução de Telefonia. As despesas referentes a este item serão assumidas pela CONTRATADA;
- 6.4 Durante a Etapa de Transição do Serviço, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.
- 6.5 A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados (Book) acordados com a CONTRATANTE.
- 6.6 Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:



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

---

- 6.6.1 Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais de do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
- 6.6.1.1 Tipo de Tarefa;
  - 6.6.1.2 Tipo de chamado;
  - 6.6.1.3 Categoria;
  - 6.6.1.4 Unidade organizacional do usuário;
  - 6.6.1.5 Nível em que foi solucionado;
  - 6.6.1.6 Grupo solucionador;
  - 6.6.1.7 Prioridade;
  - 6.6.1.8 Horário, Semana e Dia;
  - 6.6.1.9 Forma de abertura (site, telefone, email etc);
- 6.6.2 As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;
- 6.6.3 Índices de telefonia;
- 6.6.3.1 Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;
  - 6.6.3.2 Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso;
- 6.6.4 Níveis de serviço do atendimento
- 6.6.4.1 Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços;
  - 6.6.4.2 Tempos médios de atendimento em 1º e 2º Nível;
  - 6.6.4.3 Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;
  - 6.6.4.4 Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas do TJ;
- 6.6.5 Análise de tendências;
- 6.6.6 Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários;
- 7 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Suporte**
- 7.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço:
- 7.2 A fórmula para apuração do valor a ser pago será a seguinte:
- $$CM = \sum Total\ Tarefas\ de\ Suporte\ (1^\circ\ e\ 2^\circ\ Nível) \times \left[ 1 - \left( \sum Glosa\ Ind01, Ind02, Ind03, Ind04, Ind05 \right) \right]$$
- CM = Custo Mensal ; Valor Total Tarefas de Suporte de 1º e 2º Níveis; Somatório dos valores a serem glosados referentes aos indicadores 01, 02, 03, 04 e 05.*
- Onde CM = Custo Mensal; Valor Total Tarefas de Suporte de 1º e 2º Níveis; Somatório dos valores a serem glosados referentes aos indicadores 01, 02, 03 e 04.
- 8 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Rotina**
- 8.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço das Tarefas de Rotina.
- 9 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Demanda**
- 9.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente à Tarefa de Demanda Solicitada, menos o valor glosado, tomando como base os critérios estabelecidos no indicador de nível mínimo de serviço das Tarefas de Demanda.
- 10 Nível Mínimo de Serviço – Incidentes envolvendo a infraestrutura de Rede e Servidores**
- 10.1 A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), sob pena de multas. O nível de mínimo de serviço abaixo deverá constar na proposta a ser apresentada.
- 11 Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).**
- 11.1 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- 12 Percentual máximo de glosas (40%).**
- 12.1 A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 40% (trinta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.



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

**13 Novos serviços críticos.**

13.1 Para inclusão de novos serviços críticos a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

14 Com o fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:

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

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

14.3 Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3;

14.4 Etapa 4 (E4) - no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E4. Estas metas passarão a ser as metas definitivas para apuração dos níveis mínimos de serviços prestados;

14.5 Observação: os prazos acima serão contados a partir da data de assinatura da ordem de serviço.

14.6 Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

14.7 Abaixo segue tabela contendo os indicadores referentes à Central de Atendimento e às Tarefas de Suporte de 1º e 2º Nível, bem como os percentuais correspondentes à etapa de implantação do serviço. O tempo de atendimento só deverá ser contabilizado ao término da fraseologia (gravação) da URA, quando a chamada entra na fila de espera por um atendente.

Indicador de desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
IND01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO DE ATÉ 15 SEGUNDOS	Percentual máximo mensal de ligações com tempo aguardando na fila para ser atendido até 15 (quinze) segundos com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento	N/A	70%	80%	95%
IND02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento	N/A	90%	95%	98%
IND03 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base em pesquisa de satisfação realizada.	N/A	60%	75%	80%
IND04 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS	Percentual máximo de chamadas abandonadas admitido é de 5,00% (cinco por cento)	N/A	9%	7%	5%
IND05 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Percentual mínimo mensal de chamados resolvidos dentro dos prazos estabelecidos.	N/A	85%	90%	95%

846





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

**ANEXO 10**

**DADOS DO AMBIENTE DE TI DO CONTRATANTE**

**TABELA 01**

<b>Quantidade de Chamados do Período de Agosto/2013 a Junho/2014</b>	
<b>Nível de Atendimento</b>	<b>Quantidade de Chamados</b>
1º Nível	66.262
2º Nível Remoto	6.217
2º Nível Presencial Sede TJCE/Polo da Região Metropolitana	12.294
2º Nível Presencial Comarca de Fortaleza – Fórum Clóvis Beviláqua	15.441
2º Nível Presencial – Polo de Juazeiro do Norte*	500
2º Nível Presencial – Polo de Sobral*	674
2º Nível Presencial – Polo de Iguatu*	289
2º Nível Presencial – Polo de Quixeramobim*	335
2º Nível Presencial – Polo de Tauá*	213
2º Nível Presencial Sistemas	4.920

OBS01: Para esta contratação considerar os seguintes polos do Interior do Estado: Polo de Juazeiro do Norte, Sobral, Tauá, Baturité, Itapipoca, Quixadá e Limoeiro do Norte.

OBS02: Tanto o Serviço de Suporte de 1º Nível quanto o Serviço de Suporte de 2º Nível podem apresentar picos de demandas em aproximadamente 3 meses por ano, em função da necessidade de preparação, configuração e instalação de novos computadores em substituição a equipamentos fora de garantia, bem como pela implantação de sistemas de informação. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 20% sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato. A CONTRATANTE avisará a CONTRATADA com 10 (dez) dias de antecedência para que esta possa se preparar.

OBS03: Dados coletados nos últimos anos indicam crescimento médio de 20% ao ano na quantidade de chamados abertos. Estima-se que esse crescimento da demanda pelos serviços seja causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TI em suporte aos processos de trabalho do Poder Judiciário do Estado do Ceará, inclusive a partir de equipamentos e localidades remotas, tanto em fiscalizações como em regime de teletrabalho.

**TABELA 02**

<b>Percentual de Chamados por Horário no Período de Agosto/2013 a Junho/2014</b>	
<b>Horário</b>	<b>Percentual de Chamados</b>
08:00	9,52%
09:00	13,09%
10:00	12,44%
11:00	10,54%
12:00	8,23%
13:00	9,47%
14:00	10,52%
15:00	9,61%
16:00	9,30%
17:00	5,95%
18:00	0,70%
19:00	0,63%

*JJS*



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

**TABELA 03**

Quantidade de Ligações do Período de Agosto/13 a Julho/14	
Mês	Quantidade de Ligações
Agosto/2013	10.712
Setembro/2013	9.604
Outubro/2013	9.870
Novembro/2013	8.416
Dezembro/2013	5.902
Janeiro/2014	9.078
Fevereiro/2014	8.515
Março/2014	8.256
Abril/2014	9.589
Mai/2014	10.664
Junho/2014	12.738
Julho/2014	10.342

**TABELA 04**

Quantidade de Mudanças do Período de Agosto/13 a Julho/2014		
Solicitadas	Realizadas	Canceladas
930	769	161

**TABELA 05**

Quantidade de Problemas Ocorridos no Período de Agosto/13 a Julho/2014	
Ocorrências	189

**TABELA 06**

Sistemas Críticos para o TJCE atualmente
Portal de Peticionamento e-SAJ < <a href="http://esaj.tjce.jus.br">http://esaj.tjce.jus.br</a> >
Sistema SAJPG
Sistema SAJSG
Sistema Projudi
Sistema PJe

**TABELA 07**

COMARCAS	ENDEREÇOS E TELEFONES PARA CONTATO	UNIDADES
<b>FORTALEZA</b>	AV. GAL. AFONSO ALBUQUERQUE LIMA, S/Nº – CEP: 60822-325 – FONE: (085) 3207-7000 (PABX)	SEDE TJCE
<b>MARACANAÚ</b>	AV. ESTRUTURANTE OESTE, S/Nº - CENTRO - CEP: 61.900-000 - MARACANAÚ – CE - FONE/FAX: 3371-6305 (1ª VARA) FONE: 3371-1918 (2ª VARA) FONE: 3371-2666 (3ª VARA) FONE: 3371-2718 (4ª VARA) FONE: 3371-2304 (JECC) FONE: 3371-2110 (DIRETORIA)	1ª VARA CÍVEL
		2ª VARA CÍVEL
		3ª VARA CÍVEL
		VARA FAMILIA E SUCESSÕES
		1ª VARA CRIMINAL
		2ª VARA CRIMINAL
		3ª VARA CRIMINAL

*JJB*



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

		DIRETORIA
		DISTRIBUIÇÃO
	RUA EDSON QUEIROZ, S/Nº – CENTRO – MARACANAÚ-CE – CEP: 61.900-000	JUIZADO ESPECIAL
<b>CAUCAIA</b>	AV. ENG. JOÃO ALFREDO, S/Nº – NOVO PABUSSU - CEP: 61.600-050 - FONE: (0XX85) 3342-1441 (PABX) FAX: (0XX85) 3342-3200	1ª VARA CIVEL
		2ª VARA CIVEL
		3ª VARA CIVEL
		VARA ÚNICA DO JURÍ
		2ª VARA CRIMINAL
		3ª VARA CRIMINAL
		4ª VARA CRIMINAL
		VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE
		1ª VARA FAMÍLIA E SUCESSÕES
		2ª VARA FAMÍLIA E SUCESSÕES
		DIRETORIA
		COMAN
		DISTRIBUIÇÃO
	RUA PRES. GETÚLIO VARGAS, 251 – CENTRO - CEP: 61.600-000	JUIZADO ESPECIAL
<b>EUSÉBIO</b>	AV. EUSEBIO DE QUEIROZ, S/Nº - CENTRO - CEP: 61.760-000 - EUSEBIO – CE - FONE/FAX: (085) 3260-1993 (VARA ÚNICA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		COMAN
<b>MARANGUAPE</b>	RUA CAP. JEOVA COLARES, S/Nº - OUTRA BANDA. PRAÇA DA JUSTIÇA - CEP: 61.940-000 - MARANGUAPE – CE - FONE: 3341-3464 (PABX)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
<b>AQUIRAZ</b>	AV. AUGUSTO SÁ , S/N – GRUTA – 61.700-000 – FONES: (085) 3361-1319 (1ª VARA) - FONES: (085) 3361-2656 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>PACAJUS</b>	AV. LUCIO JOSE DE MENEZES, S/Nº - CROATA I - CEP: 62.870-000 - PACAJUS - CE - FONE: (0XX85) 3348-0511 (1ª VARA) FONE: (0XX85) 3348-1514 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>PACATUBA</b>	PRAÇA CAP. HENRIQUE DA JUSTA, S/Nº - CENTRO - CEP: 61.800-000 - PACATUBA – CE – FONE: (0XX85) 3345-1278 (1ª VARA) FONE: (0XX85) 3345-2314 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA

JJS



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

<b>ITAITINGA</b>	AV. CEL. VIRGILIO TAVORA, N° 1206 – CENTRO - CEP: 61.880-000 - ITAITINGA - CE - FONE: (085) 3377-1299 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CASCADEL</b>	RUA PROF° JOSE ANTONIO DE QUEIROZ, S/N° - CENTRO - CEP: 62.850-000 - CASCADEL – CE - FONE/FAX: (0XX85) 3334-2817 (1ª VARA) - FONE/FAX: (0XX85) 3334-2779 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>GUAÍUBA</b>	RUA DES. FAUSTO ALBUQUERQUE, S/N° - CENTRO - CEP: 61.890-000 - GUAÍUBA – CE – FONE/FAX: (0XX85) 3376-1395 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>HORIZONTE</b>	AV. FRANCISCO EUDES XIMENES, N° 241 - CENTRO - CEP: 62.880-000 - HORIZONTE – CE - FONE/FAX: (0XX85) 3336-6010 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>CHOROZINHO</b>	AV. DR. LUIS COSTA, S/N° - LEIROES - CEP: 62.875-000 - CHOROZINHO – CE - FONE: (0XX85) 3319-1302 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>PINDORETAMA</b>	RUA ODILIO MAIA GONDIM, S/N° - CENTRO - CEP: 62.860-000 - PINDORETAMA - CE – FONE/FAX: (0XX85) 3375-1260 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>SÃO GONÇ. DO AMARANTE</b>	RUA EDITE MOTA, N° 201 – CENTRO - CEP: 62.670-000 - SAO GONÇALO DO AMARANTE-CE - FONE: (0XX85) 3315-7218 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CAMOCIM</b>	RUA 24 DE MAIO, S/N° - CENTRO - CEP: 62.400-000 - CAMOCIM – CE – FONE: (0XX88) 3621-0940 (1ª VARA) E (0XX88) 3621-1070 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>BARROQUINHA</b>	AV. DIAMANTINA VERAS, S/N° - CENTRO - CEP: 62.410-000 - BARROQUINHA - CE – FONES: (0XX88) 3623-1354 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>CHAVAL</b>	RUA MAJOR FIEL, N° 299 – CENTRO - CEP: 62.420-000 - CHAVAL – CE - FONE: (0XX88) 3625-1635 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>GRANJA</b>	RUA VALDOMIRO CAVALCANTE, S/N° - CENTRO - CEP: 62.430-000 - GRANJA – CE - FONES/FAX: (0XX88) 3624-1347 E 3624-1488 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3624-1576 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>URUOCA</b>	RUA DR. JOAO RODRIGUES, S/N° - CENTRO - CEP: 62.460-000 - URUOCA – CE - FONE: (0XX88) 3648-1153 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3648-1016	VARA ÚNICA
<b>MARTINÓPOLE</b>	AV. CAPITÃO BRITO, S/N° - CENTRO – CEP: 62.450-000 – MARTINÓPOLE – CE – FONE: (088) 3627-1375	COMARCA VINCULADA
<b>JIOCA</b>	RUA MINAS GERAIS, N° 418 - CENTRO – CEP: 62.598-000 – JIOCA DE JERICOACOARA- CE – FONE: (088) 3669-1183	VARA ÚNICA
<b>BELA CRUZ</b>	RUA SANTA CRUZ, S/N° - CENTRO - CEP: 62.570-000 - BELA CRUZ – CE - FONE: (0XX88) 3663-1384 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ACARAÚ</b>	PRAÇA DO LICEU, S/N° - CENTRO – CEP: 62.580-000 – ACARAÚ-CE - FONE/FAX: (0XX88) 3661-1080 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CRUZ</b>	AV. ANTÔNIO MUNIZ NETO, N° 01 - PRAÇA DOS TRES PODERES - CEP: 62.595-000 - CRUZ - CE – FONE/FAX: (0XX88) 3660-1144 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3660-1857 (LINHA TJ)	VARA ÚNICA
<b>MARCO</b>	PRAÇA RODRIGUES BASTOS, S/N° - CENTRO - CEP: 62.560-000 - MARCO - CE - FONES: (0XX88) 3664-1917 E	VARA ÚNICA

846



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

	3664-1002 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3664-1224 (JUIZ)	
<b>ITAREMA</b>	AV. RIOS, Nº 440 - CENTRO - CEP: 62.590-000 - ITAREMA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3667-1177 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>MORRINHOS</b>	RUA MONSENHOR ATAIDE, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.550-000 - MORRINHOS - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3665-1119 (VARA UNICA)FAX: (0XX88) 3665-1123	VARA ÚNICA
<b>AMONTADA</b>	RUA MARTINS TEIXEIRA, Nº 1310 - TORRES- CEP: 62.540-000 - AMONTADA - CE - FONE: (0XX88) 3636-1280 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>MIRAÍMA</b>	AV. LINDOLFO BRAGA, S/Nº (ALTOS) - CENTRO - CEP: 62.530-000 - MIRAÍMA-CE - FONE:(088) 3630-1059	COMARCA VINCULADA
<b>ITAPIPOCA</b>	AV. ANASTACIO BRAGA, Nº 676 (ALTOS) - CENTRO - CEP: 62.500-000 - ITAPIPOCA-CE - FONE/FAX: (0XX88) 3631-1837 (1ª VARA)FONE: (0XX88) 3631-3548 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
	AV. ANASTÁCIO BRAGA, Nº 380 - CENTRO CEP: 62.500-000	JUIZADO ESPECIAL
<b>TRAIRI</b>	RUA FORTUNATO BARROSO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.690-000 - TRAIRI - CE - FONE: (0XX85) 3351-1161 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>PARAIPABA</b>	RUA DOMINGOS BARROSO, S/Nº - MONTALVERNE - CEP: 62.685-000 - PARAIPABA - CE - FONE: (0XX85) 3363-1442 E 3363-1381 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>PARACURU</b>	RUA SAO JOAO EVANGELISTA, Nº 525 - CAMPOS DE AVIAÇÃO - CEP: 62.680-000 - PARACURU - CE - FONE/FAX: (0XX85) 3344-1466 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>URUBURETAMA</b>	RUA MAJOR SALES, Nº 697 (ALTOS) - CENTRO - CEP: 62.650-000 - URUBURETAMA - CE - FONE/FAX: (0XX85) 3353-1137 (PABX)	VARA ÚNICA
<b>TURURU</b>	RUA PEDRO LEITÃO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.655-000 - TURURU - CE- FONE: (085) 3358-1093	COMARCA VINCULADA
<b>UMIRIM</b>	RUA CARLOS ANTONIO SALES, Nº 401 - CENTRO - CEP: 62.660-000 - UMIRIM - CE - FONE: (0XX85) 3364-1396	VARA ÚNICA
<b>ITAPAJÉ</b>	RUA SAO FRANCISCO, Nº 104 - CENTRO - CEP: 62.600-000 - ITAPAJÉ - CE - FONE: (0XX85) 3346-1107 (VARA UNICA) FONE/FAX: (0XX85) 3346-1380 (JECC)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>SÃO LUÍS DO CURU</b>	RUA FLORENCIO TABOSA, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.665-000 - SAO LUIS DO CURU - CE - FONE: (0XX85) 3355-1373 (VARA UNICA) FONE/FAX: (0XX85) 3355-1063 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>TEJUÇUOCA</b>	AV. GABRIEL AGUIAR FILHO, Nº 100 - CENTRO - CEP: 62.610-000 - TEJUÇUOCA - CE - FONE: (085) 3323-1230	COMARCA VINCULADA
<b>APUIARÉS</b>	AV. GOMES DA SILVA, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.630-000 - APUIARÉS - CE - FONE (085) 3356-1101	COMARCA VINCULADA
<b>PENTECOSTE</b>	RUA ANTONIO MARTINS BANDEIRA, S/Nº - ACAMPAMENTO - CEP: 62.640-000 - PENTECOSTE - CE - FONES/FAX: (0XX85) 3352-2608 E 3352-2141 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>VIÇOSA DO CEARÁ</b>	PRAÇA DESTRINO CARNEIRO PASSOS, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.300-000 - VIÇOSA DO CEARÁ - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3632-1187 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA

846





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

<b>TIANGUÁ</b>	AV. MOISES MOITA, S/Nº - CORREGO - CEP: 62.320-000 - TIANGUA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3671-1964 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3671-1388 (2ª VARA) FONES: (0XX88) 3671-3570 E 3671-2735 (JECC)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>UBAJARA</b>	AV. CEL. FRANCISCO CAVALCANTE, Nº 149 – CENTRO - CEP: 62.350-000 - UBAJARA -CE – FONE/FAX: (0XX88) 3634-1127 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IBIAPINA</b>	AV. DEPUTADO ALVARO SOARES, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.360-000 - IBIAPINA – CE - FONE: (0XX88) 3653-1277 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3653-1324 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>SÃO BENEDITO</b>	AV. TABAJARA, S/Nº - CORRENTE - CEP: 62.370-000 - SAO BENEDITO - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3626-2035 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>CARNAUBAL</b>	RUA JOSE BARROSO, Nº 143 – CENTRO - CEP: 62.375-000 - CARNAUBAL – CE – FONE/FAX: (0XX88) 3650-1222 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>GUARACIABA DO NORTE</b>	RUA PADRE BERNARDINO MEMÓRIA, Nº 322 - CENTRO - CEP: 62.380-000 - GUARACIABA DO NORTE - CE - FONE: (0XX88) 3652-2066 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3652-2022	VARA ÚNICA
<b>CROATÁ</b>	RUA VEREADOR RAIMUNDO RIBEIRO DE ABREU, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.390-000 - CROATA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3659-1184 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IPU</b>	PRAÇA SAO SEBASTIAO, Nº 1020 - CENTRO - CEP: 62.250-000 - IPU – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3683-2035 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>MORAÚJO</b>	RODOVIA CE - 071, S/Nº - CENTRO – CEP: 62.480-000 – MORAUJO-CE – FONE: (088) 3642-1026	COMARCA VINCULADA
<b>COREAÚ</b>	RODOVIA CE - 071, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.160-000 - COREAU – CE - FONES/FAX: (0XX88) 3645-1514 E 3645-1255 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>FRECHEIRINHA</b>	RUA JOAQUIM PEREIRA, Nº 727 - CENTRO - CEP: 62.340-000 - FRECHEIRINHA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3655-1157 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>MUCAMBO</b>	RUA VICENTE GOMES, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.170-000 - MUCAMBO – CE - FONE: (0XX88) 3654-1289 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>PACUJÁ</b>	RUA DOMINGOS MARIANO, S/Nº – CENTRO – CEP: 62.180-000 – PACUJÁ-CE – FONE: (088) 3641-1419	COMARCA VINCULADA
<b>GRAÇA</b>	RUA EUCLIDES AUGUSTO RIBEIRO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.365-000 - GRAÇA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3656-1066 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>RERIUTABA</b>	AV. JOSE CASSIMIRO DE ALBUQUERQUE, S/Nº - CARAO - CEP: 62.260-000 - RERIUTABA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3637-2045	VARA ÚNICA
<b>PIRES FERREIRA</b>	AV. PRES. CASTELO BRANCO, S/Nº – VILA NOVA – CEP: (088) 3651-1216 – PIRES FERREIRA – CE FONE:( 088 ) 3651-1216	COMARCA VINCULADA
<b>HIDROLÂNDIA</b>	AV. CLAUDIO CAMELO TIMBO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.270-000 - HIDROLANDIA - CE – FONE/FAX: (0XX88) 3638-1177 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3638-1377 (JUIZ)	VARA ÚNICA

846



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

<b>SENADOR SÁ</b>	AV. 23 DE AGOSTO, S/Nº – CENTRO – CEP: 62.470-000 – SENADOR SÁ – CE – FONE: (088) 3668-1086	COMARCA VINCULADA
<b>MASSAPÊ</b>	RUA PREFEITO BETO LIRA, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.140-000 - MASSAPE - CE - FONE: (0XX88) 3643-1222 (VARA ÚNICA) FAX: (0XX88) 3643-1519 (JUIZ)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>MERUOCA</b>	RUA MONSENHOR FURTADO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.130-000 - MERUOCA – CE - FONE: (0XX88) 3649-1226 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ALCÂNTARAS</b>	RUA FRANCISCO CUNHA, S/Nº – SÃO JOSÉ – ALCÂNTARAS -CE – CEP: 62.120-000 - FONE: (088) 3640-1057	COMARCA VINCULADA
<b>SOBRAL</b>	AV. MONSENHOR JOSE ALUISIO PINTO, 1300 - DOM EXPEDITO - CEP: 62.100-000 - SOBRAL – CE - FONE: (0XX88) 3614-3444 (PABX) FONE: (0XX88) 3614-4930 (DIRETORIA) FONE: (0XX88) 3614-3899 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3614-3620 (2ª VARA)	1ª VARA CIVEL
		2ª VARA CIVEL
		3ª VARA CIVEL
		VARA DE FAMÍLIA SUCESSÕES
		1ª VARA CRIMINAL
		2ª VARA CRIMINAL
		3ª VARA CRIMINAL
		DIRETORIA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>CARIRÉ</b>	RUA VER. MANOEL HONORIO DE BRITO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.184-000 - CARIRE - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3646-1289 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>VARJOTA</b>	RUA MANUEL RODRIGUES TAVARES, S/Nº – CENTRO – CEP: 62.265-000 – VARJOTA-CE – FONE: (088) 3639-1262	VARA ÚNICA
<b>GROAÍRAS</b>	RUA PRINCESA ISABEL, Nº 1520 - CHICO JERONIMO - CEP: 62.190-000 - GROAIRAS - CE - FONE: (0XX88) 3647-1201 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>FORQUILHA</b>	AV. DANTES VALERIO, S/Nº - BR 222 - KM 208 - CEP: 62.115-000 – FONE/FAX: (088) 3619-1260	VARA ÚNICA
<b>SANTANA DO ACARAÚ</b>	RUA DR. MANOEL JOAQUIM, S/Nº - JOAO ALFREDO DE ARAUJO - CEP: 62.150-000 - SANTANA DO ACARAU – CE – FONES/FAX: (0XX88) 3644-1148 E 3644-1612 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IRAUÇUBA</b>	AV. PAULO BASTOS, Nº 631 – CENTRO - CEP: 62.620-000 - IRAUÇUBA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3635-1234 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IPUEIRAS</b>	RUA CEL. GUILHERMINO, S/Nº - PRAÇA DO CRISTO - CEP: 62.230-000 - IPUEIRAS – CE - FONE: (0XX88) 3685-1317 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3685-1374	VARA ÚNICA
<b>PORANGA</b>	RUA EPITACIO PINHO, S/N - VILA NOVA - FONE: (088) 3658-1121 (VARA UNICA) FAX: (088) 3568-1212 - CEP: 62.220-000 - PORANGA – CE	VARA ÚNICA
<b>ARARENDÁ</b>	RUA PREFEITO FCO. LANDIM, S/Nº – CENTRO – CEP: 62.210-000 – ARARENDÁ – CE – FONE: (088) 3633-1107	VARA ÚNICA

846



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

<b>NOVA RUSSAS</b>	RUA LEONARDO ARAUJO, Nº 1752 – PATRONATO - CEP: 62.200-000 – NOVA RUSSAS – CE – FONE: (0XX88) 3672-1098 (PABX) FONE: (0XX88) 3672-1226 (1ª VARA) FONE/FAX: (0XX88) 3672-1042 (1ª E 2ª VARAS)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>CATUNDA</b>	RUA ANTÔNIO TIMBÓ, S/Nº – CENTRO – CATUNDA – CE – CEP:62.297-000 – FONE: (088) 3628-0162	COMARCA VINCULADA
<b>IPAPORANGA</b>	RUA PEDRO CORREIA LEITAO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.215-000 - IPAPORANGA – CE - FONE: (0XX88) 3684-1208 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3684-1101	VARA ÚNICA
<b>TAMBORIL</b>	RUA JESUITA ADEODATO, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.750-000 - TAMBORIL – CE – FONE: (0XX88) 3617-1168 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>MONSENHOR TABOSA</b>	PRAÇA LUIZ ALVES DE MESQUITA, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.780-000 - MONSENHOR TABOSA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3696-1201 (VARA UNICA)FONE: (0XX88) 3696-1110 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>CRATEÚS</b>	GALERIA GENTIL CARDOSO, Nº 20 (ALTOS DO B. BRASIL) - CENTRO - CEP: 63.700-000 - CRATEUS – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3691-2038 (1ª VARA) – FONE/FAX: (0XX88) 3692-3653 (2ª VARA) - FONE: (0XX88) 3691-2380 (DIRETORIA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>INDEPENDÊNCIA</b>	RUA SANTA TERESINHA, Nº 510 (ALTOS) – CENTRO - CEP: 63.640-000 - INDEPENDENCIA – CE - FONES/FAX: (0XX88) 3675-1204 E 3675-1167 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>NOVO ORIENTE</b>	AV. FRANCISCO RUFINO, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.740-000 - NOVO ORIENTE – CE - FONE: (0XX88) 3629-1148 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>QUITERIANOÓPOLIS</b>	RUA JOSÉ COSTA LIMA, S/Nº – CIDADE NOVA - CEP: 63.650-000 – QUITERIANOPOLES-CE – FONE: (088) 3657-1111	VARA ÚNICA
<b>TAUÁ</b>	AV. ABIGAIL CIBRÃO DE OLIVEIRA S/N - BAIRRO COLIBRI - FONES/FAX: (0XX88) 3437-1332 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3437 -4052 (GAB 1ª VARA) FONE: (0XX88) 3437-1979 E (0XX88)3437 - 2061 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>PARAMBU</b>	RUA LUIS MOREIRA LIMA, S/Nº - HORACIO ALVES NORONHA - CEP: 63.680-000 - PARAMBU – CE - FONE: (0XX88) 3448-1155	VARA ÚNICA
<b>ARNEIROZ</b>	AV. CEL. VIRGILIO TÁVORA, S/Nº – CENTRO – CEP:63670-000 – ARNEIROZ – CE – FONE:3419-1023	COMARCA VINCULADA
<b>AIUABA</b>	RUA JOSÉ DE MORAIS FEITOSA, S/Nº - CAIÇARA - CEP: 63.575-000 - AIUABA – CE- FONES/FAX: (0XX88) 3524-1262 E 3524-1288 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>GENERAL SAMPAIO</b>	TRAVESSA JOSÉ FELIX, S/Nº – CENTRO – GENERAL SAMPAIO – CE – CEP:62.738-000 – FONE: (085) 3357-1041	COMARCA VINCULADA

846



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

<b>SANTA QUITÉRIA</b>	RUA DR. OTAVIO LOBO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.280-000 - SANTA QUITERIA - CE - FONES/FAX: (0XX88) 3628-0159 E 3628-0162 (1ª E 2ª VARAS)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>ITATIRA</b>	RUA ANTONIO SABINO GUERRA, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.720-000 - ITATIRA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3436-1058 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>PARAMOTI</b>	RUA GONÇALO SOARES, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.726-000 - PARAMOTI-CE - FONE: (085) 3320-1119	COMARCA VINCULADA
<b>CANINDÉ</b>	RUA DR. GERONCIO BRIGIDO NETO, 266 -BELA VISTA - CEP: 62.700-000 - CANINCE - CE - FONE: (PABX) (0XX85) 3343-5151 E 3343-5030	1ª VARA
		2ª VARA
<b>CARIDADE</b>	RUA CEL. FRANCISCO LINHARES, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.730-000 - CARIDADE - CE - FONE: (0XX85) 3324-1217 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>BOA VIAGEM</b>	RUA JOSE RANGEL DE ARAUJO, S/Nº (ALTOS DO B. BRASIL) - CENTRO - CEP: 63.870-000 - BOA VIAGEM - CE - FONES: (0XX88) 3427-1708 E 3427-1261 (VARA UNICA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>MADALENA</b>	RUA JOSE HOMERO SARAIVA, Nº 51 - SANTA TERESINHA - CEP: 63.860-000 - MADALENA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3442-1128 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>QUIXERAMOBIM</b>	AV. DR. JOAQUIM FERNANDES, Nº 670 - CENTRO - CEP: 63.800-000 - QUIXERAMOBIM - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3441- 4127 (1ª VARA) FONES/FAX: (0XX88) 3441-1216 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>CHORÓ LIMÃO</b>	ESTRADA DA SERRA DO ESTEVÃO, S/Nº - CENTRO - CHORÓ-LIMÃO - CEP: 63.920-000 - SEM TELEFONE	COMARCA VINCULADA
<b>QUIXADÁ</b>	RUA TENENTE CRAVO, S/Nº - JARDIM DOS MONOLITOS - CEP: 63.900-000 - QUIXADA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3412-3030 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3412-3178 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		OFICIAIS DE JUSTIÇA
	AV. PLACIDO CASTELO, Nº 2028 - CENTRO - CEP: 63.900-000	JUIZADO ESPECIAL
<b>BANABUIU</b>	RUA QUEIROZ PESSOA, S/Nº - CENTRO - CEP:63.960-000 - BANABUIU- CE - FONE:(088) 3426-1358	COMARCA VINCULADA
<b>IBARETAMA</b>	RUA LUÍS CAMURÇA, S/Nº - IBARETAMA - CE - CEP:62.880-000 - FONE: (088)3439-1056	COMARCA VINCULADA
<b>IBICUITINGA</b>	RUA CAP. MANOEL ANTÔNIO, Nº 2611 - CENTRO - CEP: 62.955-000 - IBICUITINGA-CE - FONE: (088) 3425-1168	VARA ÚNICA
<b>PEDRA BRANCA</b>	AV. FCO. VIEIRA CAVALCANTE, S/Nº - POSTO II - CEP: 63.630-000 - PEDRA BRANCA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3515-1362 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>SENADOR POMPEU</b>	RUA MARCIONILIO GOMES DE FREITAS, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.600-000 - SENADOR POMPEU - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3449-1141 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3449-0551 (JECC)	VARA ÚNICA

44



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

		JUIZADO ESPECIAL
<b>MILHÃ</b>	RUA FRANCISCO ANTONIO DA SILVA, Nº 173 – CENTRO – CEP:63.635-000 – MILHÃ-CE – FONE: (088) 3529-1454	COMARCA VINCULADA
<b>OLONÓPOLE</b>	AV. PREFEITO JOSE SIFREDO PINHEIRO, Nº 108 – CENTRO - CEP: 63.620-000 - SOLONOPOLE – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3518-1301 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>MOMBAÇA</b>	RUA DR. ENÉAS SÁ, S/N – CENTRO – CEP: 63.610-000 - FONE/FAX: (0XX88) 3583-1554 (VARA ÚNICA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>PIQUET CARNEIRO</b>	RUA ANTONIO FERNANDES, S/Nº – CENTRO – CEP: 63.605-000 – PIQUET CARNEIRO – CE – FONE:(088) 3651-1216	VARA ÚNICA
<b>DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO</b>	RUA CÂNDIDO BORGES, S/Nº – CENTRO – CEP:63.645-000 – IRAPUÃ PINHEIRO – CE – FONE: (088) 3569-1227	COMARCA VINCULADA
<b>PALMÁCIA</b>	RUA FRANCISCO DE QUEIROZ, S/Nº - VILA CAMPOS - CEP: 62.780-000 - PALMACIA – CE - FONE: (0XX85) 3339-1113 (VARA UNICA ) FONE: (0XX85) 3339-1148 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>PACOTI</b>	RUA PE. QUILIANO, Nº 57 – CENTRO - CEP: 62.770-000 - PACOTI - CE – FONE/FAX: (0XX85) 3325-1221 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>REDENÇÃO</b>	RUA PE. BARROS, Nº 264 – CENTRO - CEP: 62.790-000 - REDENÇÃO – CE - FONE/FAX: (0XX85) 3332-1267 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ACARAPE</b>	RUA CHICO VIEIRA, S/Nº – CENTRO – CEP: 62.785-000 – ACARAPE -CE – FONE:(085) 3373-1446	VARA ÚNICA
<b>GUARAMIRANGA</b>	RUA JOAQUIM ALVES NOGUEIRA, S/Nº – CEP: 62.766-000 – GUARAMIRANGA-CE – FONE:(085) 3321-1113	COMARCA VINCULADA
<b>MULUNGU</b>	RUA ANTENOR FROTA WANDERLEY, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.764-000 - MULUNGU – CE - FONE: (0XX85) 3328-1192 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>BATURITÉ</b>	PRAÇA VALDEMAR FALCAO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.760-000 - BATURITE – CE – FONE/FAX: (0XX85) 3347-1115 (1ª VARA) FONE: (0XX85) 3347-0595 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
	AV. SETE DE SETEMBRO, Nº 949 – CENTRO – CEP: 62.760-000	JUIZADO ESPECIAL
<b>BARREIRA</b>	RUA PAULO JACÓ, Nº 190 – CENTRO – CEP: 62.795-000 – BARREIRA -CE – FONE: (085) 3331-1538	VARA ÚNICA
<b>ARATUBA</b>	RUA JULIO PEREIRA, Nº 30 – FORQUILHA – CEP: 62.762-000 - ARATUBA – CE - FONE/FAX: (0XX85) 3329-1120 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>ARACOIABA</b>	AV. TIRADENTES, Nº 1449 - CENTRO – CEP: 62.750-000 - ARACOIABA – CE - FONE: (0XX85) 3337-1441 (VARA UNICA) FONES/FAX: (0XX85) 3337-1253	VARA ÚNICA
<b>CAPISTRANO</b>	RUA JOSE SARAIVA SOBRINHO, S/Nº - CENTRO - CEP: 62.748-000 - CAPISTRANO - CE - FONE: (0XX85) 3326-1541 (VARA UNICA) FONE: (0XX85) 3326-1565 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>OCARA</b>	RUA TRAVESSA ANTONIO JOSE CORREIA, Nº 134 – CENTRO – OCARA- CE – FONE: (085) 3322-1070	COMARCA VINCULADA
<b>ITAPIÚNA</b>	RODOVIA CE-021, KM 105, S/Nº - ALTO DAS UMBURANAS - ESTRADA DE ITAPIUNA - CEP: 62.740-000 - ITAPIUNA – CE - FONE: (0XX88) 3431-1319 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3431-1272 (JUIZ)	VARA ÚNICA

JK





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

<b>BEBERIBE</b>	RUA JOAQUIM FACO, N° 244 - NOVO PLANALTO - CEP: 62.840-000 - BEBERIBE - CE - FONES/FAX: (0XX85) 3338-1222 E 3338-1352 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>FORTIM</b>	RUA JOAQUIM CRISÓSTOMO, S/N° - CENTRO CEP: 62.815-000 - FONE: (0XX88) 3413-1227 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3413-1259	VARA ÚNICA
<b>ARACATI</b>	TRAVESSA FELISMINO FILHO, N° 1079 – FATIMA – CEP: 62.800-000 - ARACATI – CE - FONE: (0XX88) 3421-3049 (1ª VARA) FONE/FAX: (0XX88) 3421-3277 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>ITAIÇABA</b>	VILA OLÍMPICA, S/N° – SÃO FRANCISCO – CEP:62.820-000 – ITAITINGA – CE – FONE(088) 3410-1211	COMARCA VINCULADA
<b>ICAPUÍ</b>	AV. CHICO FELIX, S/N° - CENTRO - CEP: 62.810-000 - ICAPUI – CE - FONE: (0XX88) 3432-1056 (VARA UNICA) FONE/FAX: (0XX88) 3432-1245	VARA ÚNICA
<b>PALHANO</b>	AV. POSSIDONIO BARRETO, S/N° – CENTRO – CEP: 62.910-000 – PALHANO- CE – FONE: (088) 3415-1110	COMARCA VINCULADA
<b>JAGUARUANA</b>	RUA CEL. RAIMUNDO FRANCISCO, N° 1402 - SOCORRO - CEP: 62.823-000 - JAGUARUANA – CE - FONE: (0XX88) 3418-1299 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>RUSSAS</b>	TRAVESSA JOAO NOGUEIRA COSTA, S/N° (ALTOS) - CENTRO - CEP: 62.900-000 - RUSSAS – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3411-0088 (PABX E JECC) FONE: (0XX88) 3411-0564	1ª VARA
		2ª VARA
<b>QUIXERÉ</b>	RUA MANOEL GONÇALVES, N° 257 – CENTRO - CEP: 62.920-000 - QUIXERÉ - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3443-1214 (VARA UNICA)FONE: (0XX88) 3443-1703 (JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>LIMOEIRO DO NORTE</b>	RUA JOÃO MARIA DE FREITAS, 1147 – JOÃO XIII - FONE/FAX: (0XX88) 3423-1196 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3423-1621 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
<b>MORADA NOVA</b>	AV. MANOEL CASTRO, N° 680 - CENTRO - CEP: 62.940-000 - MORADA NOVA – CE - FONE: (0XX88) 3422-1804 (PABX) FONE: (0XX88) 3422-1613 (GABINETE JUIZ DA 1ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
<b>TABULEIRO DO NORTE</b>	RUA MAIA ALARCON, N° 433 - CENTRO - CEP: 62.960-000 - TABULEIRO DO NORTE – CE - FONE: (0XX88) 3424-2032 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>SÃOJOAO DO JAGUARIBE</b>	RUA DANIEL RODRIGUES, N° 547 – CENTRO – CEP: 62.965-000 – SÃO JOAO DO JAGUARIBE – CE – FONE: (088) 3420-1456	COMARCA VINCULADA
<b>ALTO SANTO</b>	RUA CORONEL SIMPLÍCIO BEZERRA, N° 32 - CENTRO – CEP: 62.970-000 - ALTO SANTO – CE – FONE: (0XX88) 3429-1211 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA

44



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

<b>JAGUARETAMA</b>	RUA RIACHO DO SANGUE, Nº 786 - CENTRO - CEP: 63.480-000 - JAGUARETAMA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3576-1161 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>JAGUARIBARA</b>	PRAÇA DOS 3 PODERES, Nº186 – CENTRO – CEP: 63.490-000 – JAGUARIBARA-CE – FONE: (088) 3568-0295	COMARCA VINCULADA
<b>IRACEMA</b>	TRAVESSA CELSO GOMES DA SILVA, Nº 133 - CENTRO - CEP: 62.980-000 - IRACEMA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3428-1355 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>POTIRETAMA</b>	RUA EXPEDITO LEITE DA SILVA, Nº 50 – CENTRO – CEP: 62.990-000 – POTIRETAMA-CE – FONE: (088) 3435-1102	COMARCA VINCULADA
<b>JAGUARIBE</b>	AV. 8 DE NOVEMBRO, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.475-000 - JAGUARIBE - CE - FONES/FAX: (0XX88) 3522-2538 E 3522-1362 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ERERÊ</b>	RUA JOSÉ PESSOA DE QUEIROZ, S/Nº – CENTRO – CEP:63.470-000 – ERERÊ – CE – FONE: (088) 3434-1104	COMARCA VINCULADA
<b>PEREIRO</b>	RUA CEL. PORTO, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.460-000 - PEREIRO – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3527-1395 (SECRETARIA) FONE: (0XX88) 3527-1104 (FORUM)	VARA ÚNICA
<b>CATARINA</b>	RUA JOAO FERREIRA DOS SANTOS, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.595-000 - CATARINA - CE – FONE/FAX: (0XX88) 3556-1460 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>ACOPIARA</b>	RUA CICERO MANDU, S/Nº (PROXIMO AO CSU) – CENTRO - CEP: 63.560-000 - ACOPIARA – CE - FONE: (0XX88) 3565-1159 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3565-0758 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		OFICIAIS DE JUSTIÇA
<b>QUIXELÔ</b>	RUA DAS PALMEIRAS, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.515-000 - QUIXELO - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3579-1106 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ORÓS</b>	AV. JOSE FARES LOPES, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.520-000 - OROS – CE - FONES: (0XX88) 3584-2104 E 3584-1717 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IGUATU</b>	RUA JOSE AMARO, S/Nº - BUGI - CEP: 63.500-000 - IGUATU – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3581-1426 (1ª VARA) FONE/FAX: (0XX88) 3581-4010 (2ª VARA) FONE: (0XX88) 3581-7033 (JECC)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		JUIZADO ESPECIAL
<b>ICÓ</b>	AV. JOSEFA NOGUEIRA MONTEIRO, Nº 1760 – CENTRO - CEP: 63.430-000 - ICO – CE – FONE/FAX: (0XX88) 3561-2061 (VARA UNICA) FONE: (0XX88) 3561-1798 (JECC)	VARA ÚNICA
		JUIZADO ESPECIAL
<b>JUCÁS</b>	RUA JOSE FACUNDO LEITE, S/Nº - CENTRO ADMINISTRATIVO - CEP: 63.580-000 - JUCAS – CE - FONE: (0XX88) 3517-1109 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CARIÚS</b>	RUA VER. BENEDITO ALVES DE OLIVEIRA, S/Nº - NOVO HORIZONTE - CEP: 63.530-000 - CARIUS – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3514-1223 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CEDRO</b>	RUA CEL. JOAO CANDIDO, Nº 578 – CENTRO – CEP: 63.400-000 - CEDRO – CE - FONE: (0XX88) 3564-0561 (VARA	VARA ÚNICA

JK



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

	ÚNICA)	
<b>UMARI</b>	AV. DOM QUINTINO, S/Nº – CENTRO – UMARI-CE – CEP: 63.310-000 – FONE: (088)3579-1353	COMARCA VINCULADA
<b>BAIXIO</b>	PRAÇA DOS TRES PODERES, S/Nº - CENTRO – CEP: 63.320-000 - BAIXIO - CE FONE/FAX: (0XX88) 3539-1320 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>IPAUMIRIM</b>	VILA SAO JOSE, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.340-000 - IPAUMIRIM - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3567-1164 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>LAVRAS DA MANGABEIRA</b>	RUA VICENTE VELOSO, S/Nº - VILA BANCARIA - CEP: 63.300-000 - LAVRAS DA MANGABEIRA – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3536-2002 (VARA UNICA )FONE/FAX: (0XX88) 3536-1610 (JECC)	VARA ÚNICA
		JUIZADO ESPECIAL
<b>VÁRZEA ALEGRE</b>	RUA PROFª. SOCORRO ROLIM, Nº 60 – CENTRO - CEP: 63.540-000 - VARZEA ALEGRE – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3541-1002 (VARA UNICA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>SABOEIRO</b>	RUA VER. ELIZIO FLORENTINO TEIXEIRA, S/Nº - PRAÇA DA JUSTIÇA - CEP: 63.590-000 - SABOEIRO - CE – FONE/FAX: (0XX88) 3526-1367 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>TARRAFAS</b>	RUA D. MARIA LUÍZA LEITE, S/Nº – BULANDEIRO – CEP: 63.145-000 – TARRAFAS-CE – FONE: (088) 35491125	COMARCA VINCULADA
<b>ANTONINA DO NORTE</b>	RODOVIA CE- KM 373 , S/Nº – CENTRO – CEP: 63.570-000 – ANTONINA DO NORTE – CE - FONE (088) 3525-1167	VARA ÚNICA
<b>ASSARÉ</b>	RUA PADRE EMILIO CABRAL, Nº 320 (ALTOS) - CENTRO - CEP: 63.140-000 - ASSARE - CE - FONE: (0XX88) 3535-1283 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>CAMPOS SALES</b>	RUA MANOEL MORAES, Nº 83 - CENTRO - CEP: 63.150-000 - CAMPOS SALES – CE - FONE: (0XX88) 3533-1212 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>POTENGI</b>	RUA MÃE DOS SANTOS, S/N - CEP: 63.160-000 - FONE: (088) 3538-1425	COMARCA VINCULADA
<b>SALITRE</b>	PRAÇA SÃO FRANCISCO, S/Nº – CENTRO – CEP: 63.155-000 – SALITRE-CE – FONE: (088) 3537-1122	COMARCA VINCULADA
<b>ARARIPE</b>	AV. ANTONIO VALENTIN DE OLIVEIRA, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.170-000 - ARARIPE – CE - FONE: (0XX88) 3530-1282 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA
<b>FARIAS BRITO</b>	RUA ANTONIO FERNANDES DE LIMA, Nº 386 - CENTRO - CEP: 63.185-000 - FARIAS BRITO - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3544-1285 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>ALTANEIRA</b>	RUA PE. LUIZ ANTÔNIO, Nº 381 - CENTRO- ALTANEIRA – CE – CEP: 63.195-000 – FONE (088) 3548-1186	COMARCA VINCULADA
<b>GRANJEIRO</b>	AV. FCO. MONTEIRO GRANJEIRO, S/Nº – CENTRO – CEP:63.230-000 – GRANJEIRO- CE – FONE: (088) 3519-1083	COMARCA VINCULADA
<b>CARIRIAÇU</b>	RUA LUIZ BEZERRA, S/Nº - PARAISO - CEP: 63.220-000 - CARIRIAÇU – CE - FONE/FAX: (0XX88) 3547-1219 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>NOVA OLINDA</b>	RUA ALVIN ALVES, S/Nº – CENTRO – CEP: 63.165-000 - NOVA OLINDA – CE – FONE:(088) 3546-1678	VARA ÚNICA

846



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

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>	RUA MARIA MARCIONÍLIA, N° 800 - LAGOA SECA - CEP: 63.040-150 - JUAZEIRO DO NORTE - CE - FONES: (0XX88) 3566-4101 E 3566-4102 (1ª VARA) FONES: (0XX88) 3566-4103 E 3566-4104 (2ª VARA) FONES: (0XX88) 3566-4105 E 3566-4106 (3ª VARA)	1ª VARA CRIMINAL
		2ª VARA CRIMINAL
		3ª VARA CRIMINAL
		1ª VARA CÍVEL
		2ª VARA CÍVEL
		3ª VARA CÍVEL
		VARA FAMÍLIA E SUCESSÕES
		DISTRIBUIÇÃO
		DIRETORIA
		OFICIAIS DE JUSTIÇA
		JUIZADO ESPECIAL
	AV. MANUEL MIGUEL DOS SANTOS, S/N° - LAGOA SECA - FONE:(088) 3102-3994/3571.5253	JUIZADO DA MULHER
<b>SANTANA DO CARIRI</b>	RUA DEP. FURTADO LEITE, S/N° - CENTRO - CEP: 63.190-000 - SANTANA DO CARIRI - CE - FONE: (0XX88) 3545-1319 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>CRATO</b>	RUA ALVARO PEIXOTO DE ALENCAR, S/N° - SAO MIGUEL - CEP: 63.100-000 - CRATO - CE - FONE: (0XX88) 3523-2450 (PABX) FONE/FAX: (0XX88) 3523-3336 (1ª VARA) - FONE: (0XX88) 3523-3768 (2ª VARA) - FONE: (0XX88) 3523-2056 (3ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		4ª VARA
		5ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
		DIRETORIA
		OFICIAL DE JUSTIÇA
		JUIZADO ESPECIAL
<b>BARBALHA</b>	RUA ZUCA SAMPAIO, S/N° - VILA SANTO ANTONIO - CEP: 63.180-000 - BARBALHA - CE - FONES: (0XX88) 3532-1707, 3532-1594 E 3532-2133 (PABX)	1ª VARA
		2ª VARA
		3ª VARA
		DISTRIBUIÇÃO
<b>MISSÃO VELHA</b>	AV. CEL. JOSE DANTAS, S/N° - BOA VISTA - CEP: 63.200-000 - MISSAO VELHA - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3542-1660 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>JARDIM</b>	RUA SANTO ANTONIO, S/N° - CENTRO - CEP: 63.290-000 - JARDIM - CE - FONE: (0XX88) 3555-1532 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>AURORA</b>	RUA CORONEL JOSE LEITE, S/N° - ARAÇA - CEP: 63.360-000 - AURORA - CE - FONE: (0XX88) 3543-1014 (VARA UNICA) (0XX88) 3543-1258 (GAB. JUIZ)	VARA ÚNICA
<b>BARRO</b>	AV. FRANCISCO AUDERLEY CARDOSO, S/N° - TRAJANO NOGUEIRA - CEP: 63.380-000 - BARRO - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3554-1494 (VARA UNICA)	VARA ÚNICA

846



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

<b>MILAGRES</b>	RUA PAUMERINDO MENDONÇA E SILVA, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.250-000 - MILAGRES - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3553-1550 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>MAURITI</b>	RUA CAP. MIGUEL DANTAS, Nº 1000 - CENTRO - CEP: 63.210-000 - MAURITI - CE - FONE: (0XX88) 3552-1785 (VARA UNICA) FAX: (0XX88) 3552-1492	VARA ÚNICA
<b>ABAIARA</b>	RUA JOÃO FELINTO DE SOUSA, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.240-000 - ABAIARA-CE - FONE: (088) 3558-1313	COMARCA VINCULADA
<b>BREJO SANTO</b>	AV. ANTONIO FLORENTINO DE ARAUJO, S/Nº - SAO FRANCISCO - CEP: 63.260-000 - BREJO SANTO - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3531-0555 (1ª VARA) FONE: (0XX88) 3531-1676 (2ª VARA)	1ª VARA
		2ª VARA
<b>PORTEIRAS</b>	RUA PREFEITO ANTONIO DENGUINHO DE SANTANA, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.270-000 - PORTEIRAS - CE - FONE/FAX: (0XX88) 3557-1281 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>JATI</b>	AV. JOSE HUMBERTO DE ALCANTARA GONDIM, Nº 145 - CEP: 63.275-000 - JATI - CE - FONE: (0XX88) 3575-1232 (VARA ÚNICA)	VARA ÚNICA
<b>PENAFORTE</b>	AV. ANA TEREZA DE JESUS, S/Nº - CENTRO - CEP: 63.280-000 - PENAFORTE-CE - FONE: (088) 3559-1407	COMARCA VINCULADA

**Tabela de Macrorregião e respectivas cidades.**

<b>MACRORREGIÃO: REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA</b>
FORTALEZA
MARACANAÚ
CAUCAIA
EUSÉBIO
MARANGUAPE
AQUIRAZ
PACAJUS
PACATUBA
ITAITINGA
CASCAVEL
GUAÍUBA
HORIZONTE
CHOROZINHO
PINDORETAMA
SÃO GONÇ. DO AMARANTE
<b>MACRORREGIÃO: LITORAL OESTE</b>
CAMOCIM
BARROQUINHA
CHAVAL
GRANJA
URUOCA
MARTINÓPOLE
JIJOCA
BELA CRUZ
ACARAÚ
CRUZ
MARCO

845





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

ITAREMA
MORRINHOS
AMONTADA
MIRAÍMA
ITAPIOCA
TRAIRI
PARAIPABA
PARACURU
URUBURETAMA
TURURU
UMIRIM
ITAPAJÉ
SÃO LUÍS DO CURU
TEJUÇOCA
APUIARÉS
PENTECOSTE
<b>MACRORREGIÃO: SOBRAL - IBIAPABA</b>
VIÇOSA DO CEARÁ
TIANGUÁ
UBAJARA
IBIAPINA
SÃO BENEDITO
CARNAUBAL
GUARACIABA DO NORTE
CROATÁ
IPU
MORAÚJO
COREAÚ
FRECHEIRINHA
MUCAMBO
PACUJÁ
GRAÇA
RERIUTABA
PIRES FERREIRA
HIDROLÂNDIA
SENADOR SÁ
MASSAPÉ
MERUOCA
ALCÂNTARAS
SOBRAL
CARIRÉ
VARJOTA
GROÁIRAS
FORQUILHA
SANTANA DO ACARAÚ
IRAUÇUBA
<b>MACRORREGIÃO: SERTÃO DOS INHAMUNS</b>
IPUEIRAS



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

PORANGA
ARARENDÁ
NOVA RUSSAS
CATUNDA
IPAPORANGA
TAMBORIL
MONSENHOR TABOSA
CRATEÚS
INDEPENDÊNCIA
NOVO ORIENTE
QUITERIANÓPOLIS
TAUÁ
PARAMBU
ARNEIROZ
AIUABA
<b>MACRORREGIÃO: SERTÃO CENTRAL</b>
GENERAL SAMPAIO
SANTA QUITÉRIA
ITATIRA
PARAMOTI
CANINDÉ
CARIDADE
BOA VIAGEM
MADALENA
QUIXERAMOBIM
CHORÓ LIMÃO
QUIXADÁ
BANABUIÚ
IBARETAMA
IBICUITINGA
PEDRA BRANCA
SENADOR POMPEU
MILHÃ
SOLONÓPOLE
MOMBAÇA
PIQUET CARNEIRO
DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO
<b>MACRORREGIÃO: BATURITÉ</b>
PALMÁCIA
PACOTI
REDENÇÃO
ACARAPE
GUARAMIRANGA
MULUNGU
BATURITÉ
BARREIRA
ARATUBA
ARACOIABA
CAPISTRANO

8/15



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

OCARA
ITAPIÚNA
<b>MACRORREGIÃO: LITORAL LESTE - JAGUARIBE</b>
BEBERIBE
FORTIM
ARACATI
ITAIÇABA
ICAPUÍ
PALHANO
JAGUARUANA
RUSSAS
QUIXERÉ
LIMOEIRO DO NORTE
MORADA NOVA
TABULEIRO DO NORTE
SÃOJOAO DO JAGUARIBE
ALTO SANTO
JAGUARETAMA
JAGUARIBARA
IRACEMA
POTIRETAMA
JAGUARIBE
ERERÉ
PEREIRO
<b>MACRORREGIÃO: CARIRI – CENTRO SUL</b>
CATARINA
ACOPIARA
QUIXELÔ
ORÓS
IGUATU
ICÓ
JUCÁS
CARIÚS
CEDRO
UMARI
BAIXIO
IPAUMIRIM
LAVRAS DA MANGABEIRA
VÁRZEA ALEGRE
SABOEIRO
TARRAFAS
ANTONINA DO NORTE
ASSARÉ
CAMPOS SALES
POTENGI
SALITRE
ARARIPE
FARIAS BRITO
ALTANEIRA

8/15



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

---

<b>GRANJEIRO</b>
<b>CARIRIAÇU</b>
<b>NOVA OLINDA</b>
<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>
<b>SANTANA DO CARIRI</b>
<b>CRATO</b>
<b>BARBALHA</b>
<b>MISSÃO VELHA</b>
<b>JARDIM</b>
<b>AURORA</b>
<b>BARRO</b>
<b>MILAGRES</b>
<b>MAURITI</b>
<b>ABAIARA</b>
<b>BREJO SANTO</b>
<b>PORTEIRAS</b>
<b>JATI</b>
<b>PENAFORTE</b>

8/15



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

**ANEXO 11**

**ORÇAMENTO DETALHADO**

Orçamento Detalhado por valor unitário					
Item	Unidade	Quantidade	Descrição	Valor Médio Unitário	Valor Médio Global (30 meses)
1	Valor Fixo Mensal	30	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	R\$ 574.156,96	R\$ 17.224.708,80
2	UST-SCB	42.240	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	R\$ 100,96	R\$ 4.264.550,40
	UST-SCM	26.400		R\$ 115,08	R\$ 3.038.112,00
	UST-SCA	31.680		R\$ 125,80	R\$ 3.985.344,00
	UST-GP	21.120		R\$ 93,54	R\$ 1.975.564,80
	UST-ESPECIALISTA	26.400		R\$ 130,67	R\$ 3.449.688,00
	UST-GPET	5.280		R\$ 116,34	R\$ 614.275,20
3	USTD	16.000	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	R\$ 195,55	R\$ 3.128.800,00
	UATD	5.930		R\$ 103,68	R\$ 614.822,40
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 38.295.865,60</b>

**OBS 1:** Os valores constantes na coluna “valor médio unitário” e “valor médio global (30 meses)” 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”, “Unidade”, “Quantidade” e “Descrição”, devendo preencher as colunas: “valor unitário” e “valor global”, com a sua proposta de preços, observando os limites máximos unitários e totais informados.





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

**ANEXO 12**

**MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

**1 LOTE ÚNICO:**

A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses.  
A validade da proposta será de 60 (sessenta) dias.

Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Mensal	Valor Global Orçado
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30		
Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Unitário	Valor Orçado Global
2	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCB	42.240		
		UST-SCM	26.400		
		UST-SCA	31.680		
		UST-GP	21.120		
		UST-ESPECIALISTA	26.400		
		UST-GPET	5.280		
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível	USTD	16.000		
		UATD	5.930		
<b>Total</b>					

845



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

---

**ANEXO 13**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

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

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

Local e data,

\_\_\_\_\_  
Representante da Contratada

Carimbo e Assinatura

\_\_\_\_\_  
Prestador de Serviço

Assinatura e CPF do Prestador de Serviço



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

**ANEXO 14**

**ORDEM DE SERVIÇO OU FORNECIMENTO DE BENS**

**1. Identificação**

**A Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens deve conter:**

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

**2. Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes**

**< Relação dos entregáveis que compõem a OS/OFB >**

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

**2.1 Instruções Complementares**

**<Descrever instruções necessárias à execução da OS/OFB>**

- |   |
|---|
| a. <Desenvolver...><br>b. <Elaborar...><br>c. <...><br>d. <...><br>e. <...> |
|---|

**3. Cronograma**

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

**4. Documentos Entregues**

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

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

845



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

---

**5. Datas e Prazos**

<b>Data/Hora Prevista para Início dos Serviços</b>	<b>Data/Hora Prevista para Entrega dos Serviços</b>
_____ de _____ de _____	_____ de _____ de _____

**6. Aprovações**

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

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

*JY*



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

---

**ANEXO 15**

**TERMO DE COMPROMISSO**

**Finalidade**

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

**1. Condições do Termo**

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

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;  
CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;  
CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;  
Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**1.1 Cláusula Primeira – DO OBJETO**

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

**1.2 Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

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

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

**1.3 Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a





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

---

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



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

---

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;



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

---

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;  
VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**1.8 Cláusula Oitava – DO FORO**

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

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.  
Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

**2. Aprovação.**

Local e data,

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

*JLB*



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

**ANEXO 16**

**TERMO DE CIÊNCIA**

**Finalidade**

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

**1. Equipe de Planejamento da Contratação**

<b>Contrato Nº:</b>			
<b>Objeto:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Matricula:</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.

**2. Ciência/ Aprovação**

Local e data,

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

Nome Matricula	Nome Matricula
_____	_____
Nome Matricula	Nome Matricula
_____	_____

*8/15*



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

---

**ANEXO 17**

**DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS**

Ao TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará

Referência: Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2014 – TJCE, Contrato ° \_\_\_\_/201\_\_.

**DECLARAÇÃO**

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

Local e data

Nome:

RG:

CPF:

Cargo e assinatura do representante legal da empresa.

845





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

**ANEXO 18**

**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**

Nome	Cargo

**2. Motivação da Mudança**

[Descrição da atividade a ser realizada]

**Descrição da Mudança**

[Descrever detalhadamente a mudança]

**Janela de Execução**

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

**Serviços Afetados**

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

**Plano de Comunicação**

[preencher ou remover se necessário.] Nome Parceiro / Contratado / Funcionário	Motivo

**Material necessário**

[descrição de material extra, necessário para a mudança]

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

**Detalhamento de Execução**

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

**Plano de contingência / rollback**

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

**Necessidades Adicionais**

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

**Documentação a Ser Atualizada**

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

**Equipe Necessária**

NOME	ESPECIALIDADE

**Revisão Pós-implementação**

[Preencher com testes ou verificações para após a mudança]

fys



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

**ANEXO 19**

**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 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

845



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

---

**ANEXO 20**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

(PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE)

**DECLARAÇÃO**

(nome \_\_\_\_\_ /razão \_\_\_\_\_ social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da carteira de identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, ser \_\_\_\_\_ (microempresa e empresa de pequeno porte) nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no §4º, do artigo 3º, da Lei Complementar no 123/2006.

Local e data

Assinatura do licitante/representante legal  
(Nome e cargo)

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

846



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

---

**ANEXO 21**

**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**

8/15



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

---

**ANEXO 22**

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

845





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

---

**ANEXO 23**

**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 \_\_\_/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 \_\_\_/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 \_\_\_/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 \_\_\_/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 \_\_\_/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**



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

---

**ANEXO 24**

**MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E/OU PRESENCIAL DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE, E QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A EMPRESA \_\_\_\_\_ (Processo Administrativo N° \_\_\_\_\_).**

**CT N° \_\_\_\_\_/2014**

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, Distrito de São José do Cambeba em Fortaleza – Ce, inscrito no CNPJ 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 n.º 8.666/93 e pelas Resoluções nº 169, de 31 de janeiro de 2013, e nº 182, de 17 de outubro de 2013, ambas 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 48/2014, 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 n.º \_\_\_\_\_.

***Cláusula Segunda – Do Objeto***

O Objeto deste Instrumento consiste na ***contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de Tecnologia da Informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI***, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 48/2014 e seus anexos, bem nos Anexos \_\_\_\_\_ deste Contrato, todos partes integrantes do mesmo.



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

---

**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.

**Cláusula Terceira – Das Obrigações das partes**

São obrigações das partes no respectivo contrato:

**I - DO CONTRATANTE:**

- a) Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar o fornecimento do 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, trajés, 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 presente Contrato;
- 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 Contrato;
- g) Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato;
- h) Disponibilizar espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pelas equipes dos serviços de suporte em 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA. Todos os equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.
- i) Fornecer crachá de acesso às dependências do TJCE, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;
- j) Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- k) Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA;
- l) Disponibilizar número de telefone local do Estado do Ceará, cujo DDD seja (085) a ser utilizado pela CONTRATADA como telefone de acesso à Central de Atendimento;
- m) Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação (PCSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

**II - DA CONTRATADA:**

- a) Atender a todas as condições descritas no presente Contrato;
- b) Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- c) Considerando que o CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas,



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

---

- padrões, processos e procedimentos, comprometer-se a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE;
- d) Responsabilizar-se pela execução 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 ao CONTRATANTE;
  - e) 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, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública;
  - f) 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;
  - g) Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do CONTRATANTE as quais tiver conhecimento;
  - h) Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto contratado, 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 contratado mediante prévia autorização do TJCE;
  - j) Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo CONTRATANTE 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 procedimentos e serviços executados nas datas apazadas, visando sua homologação pelo CONTRATANTE;
  - l) Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Contrato e nas Ordens de Serviço;
  - m) Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;
  - n) Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
  - o) Excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFA DE ROTINA por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.
  - p) Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Contrato;
  - q) Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do Poder Judiciário do Estado do Ceará. O Poder Judiciário do Estado do Ceará fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
  - r) Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião quinzenal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Fortaleza, Ceará, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério do CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência;
  - s) Encaminhar ao CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e



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

---

- mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- t) Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
  - u) Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;
  - v) Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo TJCE;
  - w) Considerando que o CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados, comprometer-se a se adaptar em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
  - x) Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
  - y) Solicitar, obrigatoriamente, ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TJCE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
  - z) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
  - aa) Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o Poder Judiciário do Estado do Ceará. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;
  - bb) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE ou a serviço dele;
  - cc) Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
  - dd) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
  - ee) Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
  - ff) Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
  - gg) Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de 1º Nível e 2º Nível Remoto, bem como de toda a Central de Atendimento (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA);
  - hh) Utilizar o sistema de registro de demandas disponibilizado pelo CONTRATANTE em todas as etapas da prestação dos serviços;





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

---

- ii) Atender a todos os requisitos estabelecidos nos anexos: Anexo 02 - Central de Atendimento, Anexo 03 - Serviço de Suporte de 1º Nível, Anexo 04 - Serviço de Suporte de 2º Nível, Anexo 05 - Serviço de Suporte de 3º Nível – Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e Gestão de Processo de TI, Anexo 06 - Serviço de Demanda e demais anexos do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.
- jj) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto deste Contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- kk) Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
- ll) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- mm) Reportar ao CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- nn) Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da PSTI/TJCE e das demais normas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;
- oo) Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE;
- pp) Apresentar mensalmente ao CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- qq) A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao Poder Judiciário do Estado do Ceará, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- rr) Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o Poder Judiciário do Estado do Ceará ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- ss) Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro do Poder Judiciário do Estado do Ceará ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
- tt) É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação;
- uu) Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.
- vv) Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto contratado e inerente a Etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste Contrato e demais anexos, contemplando, no mínimo:
  - vv.1) 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;
  - vv.2) 01 (um) profissional com certificação ITIL Manager V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.
- ww) Em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva





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

Ordem de Serviço, deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme estabelecido no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014, e condições abaixo:

- ww.1) Para os profissionais que prestarão os serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE de 1º e 2º Nível, deverá comprovar que, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação;
- ww.2) Para os demais profissionais toda a qualificação exigida deverá ser comprovada no início da prestação dos serviços.
- xx) Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato.

**Cláusula Quarta – Descrição e Requisitos da Solução**

O objeto contratado compreende os seguintes serviços:

- 4.1 Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 1º Nível:** implementado mediante atendimento via Central de Atendimento. Esta será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, através da abertura de chamados por meio de ligações telefônicas ou via solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE.
- 4.2 Tarefas de Suporte - Serviço de Suporte de 2º Nível subdividido em:**
  - 4.2.1 Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto:** serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado mediante atendimento via central de atendimento nas dependências da CONTRATADA.
  - 4.2.2 Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial:** serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado nas dependências do CONTRATANTE nos seguintes polos de atendimento:
    - 4.2.2.1 Sede do TJCE –** no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário do **Polo da Região Metropolitana** de Fortaleza;
    - 4.2.2.2 Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza,** sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades do Poder Judiciário da Comarca de Fortaleza;
    - 4.2.2.3 Nos Polos do Interior do Estado** o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio do Fórum da Cidade Sede Polo de Atendimento do Interior. Abaixo seguem os polos de atendimento do interior:
      - 4.2.2.3.1 Polo de Juazeiro do Norte;**
      - 4.2.2.3.2 Polo de Sobral;**
      - 4.2.2.3.3 Polo de Crateús;**
      - 4.2.2.3.4 Polo de Baturité;**
      - 4.2.2.3.5 Polo de Itapipoca;**
      - 4.2.2.3.6 Polo de Quixadá;**
      - 4.2.2.3.7 Polo de Limoeiro do Norte.**
    - 4.2.2.4** A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.
    - 4.2.2.5** A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados

JK



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

---

pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível Presencial da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.

**4.2.2.6** Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial Sistemas: serviço de suporte em ambiente de 2º Nível dedicado à solução de chamados referentes à área de sistemas implementado nas dependências do CONTRATANTE nos seguintes polos de atendimento:

**4.2.2.6.1 Sede do TJCE** – no prédio do Centro de Documentação e Informática;

**4.3 Tarefas de Rotina** - serviço de suporte de 3º Nível para sustentação da infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI: implementado nas dependências do CONTRATANTE no prédio do Centro de Documentação e Informática do TJCE;

**4.4 Tarefas de Demanda** - serviço de suporte tanto de 2º quanto de 3º Níveis: implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do Poder Judiciário Estadual, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA.

**4.5** Fornecimento de uniformes

**4.5.1** O uniforme a ser utilizado pelos profissionais que estiverem alocados nas dependências da CONTRATANTE deverá ser composto conforme adiante:

**4.5.1.1** Camisa social de mangas longas, com a devida identificação da Central de Atendimento;

**4.5.1.2** Calça social;

**4.5.1.3** Cinto;

**4.5.1.4** Meias;

**4.5.1.5** Sapato.

**4.5.2** As cores uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;

**4.5.3** A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA e pontuada negativamente na apuração mensal dos níveis de serviço.

**4.6 Garantia dos Serviços**

**4.6.1** A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço;

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

**4.8** Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

**4.9** A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no item **16 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.**

**4.10 DAS TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte de 1º Nível:**

**4.10.1 Central de Atendimento**

**4.10.1.1** Toda a especificação técnica referente à Central de Atendimento, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, os requisitos de infraestrutura, os



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

---

requisitos de qualificação profissional, os requisitos para integração da Central de Atendimento com a Central Telefônica do CONTRATANTE, os requisitos técnicos para integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 02 – Central de Atendimento do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.10.2 Serviço de Suporte de 1º Nível**

**4.10.2.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 1º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localização do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 1º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.10.2.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.11 DAS TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível**

**4.11.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 2º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 2º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.11.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.12 DAS TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível**

**4.12.1** Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes ao suporte de 3º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.12.2** As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.13 DAS TAREFAS DE DEMANDA – Serviços Extraordinários de Suporte de 2º e 3º Nível**

**4.13.1** Toda a especificação técnica referente às Tarefas de Demanda, que compreende serviços extraordinários de baixa, média e alta complexidade, sem periodicidade definida, tanto de 2º e 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes às Tarefas de Demanda, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**4.14 Macroatividades**

**4.14.1** No Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 estão descritos os Processos/Serviços e Atividades referentes às Tarefas de Rotina, tanto aquelas que devem ser obedecidas quando aplicáveis à cada situação, quanto aquelas específicas de cada tarefa de rotina em particular.

**4.15 Indicadores**

**4.15.1** No Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação, compreendendo as Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda.

**4.16 Informações Gerais**



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

---

- 4.16.1** No Anexo 10 – Dados do ambiente de TI da Contratante do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 são elencadas uma série de informações sobre o escopo desta contratação, com vistas a oferecer elementos para dimensionamento das equipes para a prestação dos serviços contratados.
- 4.17** Os requisitos funcionais obrigatórios da solução estão descritos nos seguintes anexos do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014:
- 4.17.1** Anexo 02 – Central de Atendimento;
  - 4.17.2** Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível;
  - 4.17.3** Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível;
  - 4.17.4** Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível;
  - 4.17.5** Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível;
  - 4.17.6** Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas;
  - 4.17.7** Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades;
  - 4.17.8** Anexo 09 - Indicadores.
- 4.18 Requisito Temporal**
- 4.18.1** A reunião inicial de contrato será realizada em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
  - 4.18.2** As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e às TAREFAS DE ROTINA serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será de, no mínimo, 30 (trinta) dias.
  - 4.18.3** A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.
  - 4.18.4** A validação do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 01 (um) dia útil após a entrega do mesmo e deverá atender aos indicadores de níveis mínimos de serviço para prestação de serviços na fase de transição.
- 4.19 Requisito de Segurança**
- 4.19.1** Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução deste Contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, ANEXO 15 – TERMO DE COMPROMISSO, e o Termo de Ciência, ANEXO 16 – TERMO DE CIÊNCIA do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.
- 4.20 Requisitos de evolução tecnológica da solução**
- 4.20.1** Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
  - 4.20.2** A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TJCE, devendo tais treinamentos serem realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.
    - 4.20.2.1** Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.



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

- 4.20.3** Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
- 4.20.3.1** estrutura organizacional do TJCE;
  - 4.20.3.2** técnicas de atendimento;
  - 4.20.3.3** regras de comportamento e disciplina;
  - 4.20.3.4** normas operacionais e de segurança da informação no TJCE;
  - 4.20.3.5** sigilo profissional;
- 4.20.4** base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
- 4.20.5** Solução de Gerenciamento de Service Desk do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 4.20.6** A CONTRATANTE qualificará multiplicadores da CONTRATADA sobre a utilização, a nível operacional, da Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. Após este treinamento, a CONTRATADA deverá assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores devendo, sempre que um novo profissional for alocado para prestar serviço à CONTRATANTE, comprovar ter sido treinado na utilização da ferramenta.

**Cláusula Quinta – Da Prestação dos Serviços**

Os serviços a serem executados obedecerão as seguintes condições:

**5.1 Etapa de Transição Inicial**

**5.1.1** A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:

**5.1.1.1 Fase de Ajustamento:**

**5.1.1.1.1** devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

**5.1.1.1.2** objetivos:

- 5.1.1.1.2.1** definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;
  - 5.1.1.1.2.2** estabelecimento, pelo CONTRATANTE e o CONTRATADO, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;
  - 5.1.1.1.2.3** contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e o CONTRATADO;
  - 5.1.1.1.2.4** detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
  - 5.1.1.1.2.5** apresentação detalhada, do CONTRATADO, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
  - 5.1.1.1.2.6** entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;
  - 5.1.1.1.2.7** apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
  - 5.1.1.1.2.8** entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;
- 5.1.1.1.3** remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase;
- 5.1.1.1.4** os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;
- 5.1.1.1.5** duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

**5.1.1.2 Fase de Absorção**

**5.1.1.2.1** Objetivos:

44





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

- 5.1.1.2.1.1** realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pelo CONTRATADO, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 5.1.1.2.1.2** revisão e atualização da documentação dos processos / serviços / atividades;
- 5.1.1.2.2** remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADO durante esta fase.
- 5.1.1.2.3** não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;
- 5.1.1.2.4** duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 10 (dez) dias corridos.
- 5.2** Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas na tabela abaixo para o início da prestação dos serviços:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de profissionais para o início dos serviços</b>
Atendente de Serviço de Suporte em 1º Nível	18
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Coordenador de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto	6
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – TJCE/CDI e ao Polo da Região Metropolitana	16
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Comarca de Fortaleza/FCB	13
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Juazeiro do Norte	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Sobral	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Crateús	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Itapipoca	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Baturité	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Limoeiro do Norte	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Quixadá	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas – TJCE/CDI	4
Supervisor de Serviço de Suporte em 2º Nível	2
Coordenador do Serviço de Suporte de 2º Nível	1

Obs: Quantitativos equivalentes à estrutura atual, acrescentando-se o atendimento aos novos polos do interior do Estado do Ceará.

- 5.2.1** Para o estabelecimento dos profissionais nos Polos do Interior do Estado, a CONTRATADA terá até 60 (sessenta) dias, a contar da data de emissão da ordem de serviço.
- 5.2.1.1** A CONTRATADA deverá garantir o atendimento a todos os chamados dos Polos do Interior do Estado.
- 5.2.2** Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.
- 5.2.3** Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE, a CONTRATADA poderá alterar os respectivos quantitativos, nos termos do item 5.2.2, desde que seja garantido o cumprimento das metas de nível de serviço instituídos no Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 e sem que haja qualquer prejuízo à qualidade do serviço prestado à CONTRATANTE.
- 5.2.3.1** Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço determinados para esta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos





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

previstos para atendimento das demandas. A CONTRATANTE deverá aprovar os estudos apresentados pela CONTRATADA para que seja possível a alteração no quantitativo das equipes.

**5.2.4** Para as TAREFAS DE ROTINA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências correspondentes a cada tipo de tarefa. Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE ROTINA, os quantitativos mínimos estimados estão indicados na Tabela abaixo. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços. A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados após o período de estabilização.

TAREFAS DE ROTINA - Estimativa mensal de tarefas para serviços de sustentação de infraestrutura de TI.						
Tarefa	Descrição	Quantidade de UST por tarefa	Demanda Mínima Mensal		Demanda Máxima Mensal	
			Quantidade de Tarefas	Quantidade de UST	Quantidade de Tarefas	Quantidade de UST
R-001	SCB de Sustentação de Rede	176	0	0	1	176
R-002	SCM de Sustentação de Rede	176	1	176	1	176
R-003	Especialista em Sustentação de Rede	176	0	0	1	176
R-004	SCB de Banco de Dados	176	1	176	2	352
R-005	SCA Banco de Dados	176	1	176	2	352
R-006	Especialista em Banco de Dados	176	1	176	1	176
R-007	SCB de Windows	176	1	176	3	528
R-008	Especialista em Virtualizadores	176	1	176	2	352
R-009	SCM de Windows e Mensageria	176	1	176	1	176
R-010	SCA de Linux/Aix	176	2	352	3	528
R-011	SCA de Armazenamento	176	1	176	1	176
R-012	SCM de Backup e Restore	176	1	176	1	176
R-013	Especialista em Suporte em Servidores de Aplicação	176	1	176	1	176
R-014	SCM de Administração de Dados	176	0	0	2	352
R-015	SCB de Windows e Antivírus	176	1	176	1	176
R-016	SCB de Windows e Configuração	176	1	176	1	176
R-017	Gestão do Processo Incidentes e Requisições de Serviços	176	1	176	1	176
R-018	Gestão do Processo de Problemas	176	0	0	1	176
R-019	Gestão do Processo de Mudança e Liberação	176	1	176	1	176
R-020	Gestão do Processo de Base de Conhecimento e Configuração	176	0	0	1	176
R-021	Gestão de Processos e Equipe Técnica	176	1	176	1	176
Quantidade total mensal em UST			17	2992	29	5104

44



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

---

- 5.3** A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 5.4** O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.
- 5.5** Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Contrato;
- 5.6 Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:**
- 5.6.1** Para a execução das TAREFAS DE SUPORTE e das TAREFAS DE ROTINA, será sempre precedida da emissão pelo TJCE da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;
- 5.6.2** A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 5.6.3** Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TJCE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TJCE;
- 5.6.4** Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;
- 5.6.5** 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;
- 5.6.6** Todos os serviços prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;
- 5.6.7** As ordens de serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual.
- 5.6.8** Para as TAREFAS DE ROTINA
- 5.6.8.1** Quando da alteração de uma ordem de serviço em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.
- 5.6.8.2** Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar uma tarefa de rotina, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.
- 5.6.9** Para as TAREFAS DE DEMANDA a solicitação do serviço poderá ser feita através da emissão de ordem de serviço, nos termos dos itens 5.6.1 ao 5.6.6, ou através do processo de execução de mudança estabelecido na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
- 5.7 Do recebimento**



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

- 5.7.1** 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.
- 5.7.2** 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.
- 5.7.3** O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.
- 5.7.4** Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial do Serviços:
- 5.7.4.1** Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;
- 5.8 Os serviços estarão passíveis de recusa quando:**
- 5.8.1** Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas no Termo – Anexo 01 do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 e nos seus anexos;
- 5.8.2** 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;
- 5.8.3** 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.
- 5.9 Dos prazos e entregas**
- 5.9.1** Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TJCE posterior à assinatura do contrato;
- 5.9.2** Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TJCE via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
01	Central de Atendimento	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
02	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
03	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	A(s) data(s) do início da prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Rotina devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da(s) Ordem(ns) de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
04	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte em 2º e 3º Nível	A(s) data(s) e horário(s) de prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Demanda ou através do processo de execução de mudança da CONTRATANTE. As datas e horários a serem definidos deverão ser no mínimo: - Para as tarefas relacionadas aos sistemas considerados críticos para o TJCE (Tabela 06 do	Conforme indicado na Ordem de Serviço.



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

	Anexo 10 do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014), no mínimo 02 (duas) horas após a solicitação. - Para as demais tarefas, no mínimo 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.	
--	--	--

**5.10 Local de execução dos serviços**

**5.10.1 TAREFAS DE SUPORTE** - Serviço de Suporte em 1º Nível - O Serviço de Suporte em 1º Nível estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.

**5.10.1.1** Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da Central de Atendimento e a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por videoconferência, a critério do CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**5.10.1.2** A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, efetuar visitas técnicas às dependências da Central de Atendimento para fins de avaliação e auditoria.

**5.10.2 TAREFAS DE SUPORTE** - Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto - O Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.

**5.10.3 TAREFAS DE SUPORTE** - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos locais abaixo discriminados:

**5.10.3.1** Sede do TJCE – no prédio do Centro de Documentação e Informática, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Ceará bem como a todas as unidades do Poder Judiciário vinculadas ao Polo da Região Metropolitana de Fortaleza;

**5.10.3.2** Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza, sendo responsável por prestar atendimento a todas as unidades do Poder Judiciário da Comarca de Fortaleza;

**5.10.3.3** Nos Polos do Interior, o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio do Fórum da Cidade Sede Polo de Atendimento do Interior do Estado, quais sejam:

**5.10.3.3.1** Polo de Juazeiro do Norte;

**5.10.3.3.2** Polo de Sobral;

**5.10.3.3.3** Polo de Crateús;

**5.10.3.3.4** Polo de Limoeiro do Norte;

**5.10.3.3.5** Polo de Itapipoca;

**5.10.3.3.6** Polo de Baturité

**5.10.3.3.7** Polo de Quixadá.

**5.10.3.3.8** A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas, quando não for possível solucionar a demanda do usuário por meio do serviço de suporte em 2º Nível Remoto.

**5.10.3.3.9** A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível Presencial da CONTRATADA.

JK



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

**5.10.4** TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas estará localizado nos seguintes pontos:

**5.10.4.1** Sede do TJCE – no prédio do Centro de Documentação e Informática;

**5.10.4.2** Fórum Clóvis Beviláqua na Comarca de Fortaleza;

**5.10.5** TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte em 3º Nível – Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo de TI - O Serviço de Suporte em 3º Nível para as Tarefas de Rotina estará localizado nas dependências da CONTRATANTE.

**5.10.6** TAREFAS DE DEMANDA – Para as tarefas de demanda, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. Todos os custos referentes à prestação dos serviços das Tarefas de Demanda serão arcados pela CONTRATADA, incluindo despesas com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando for necessário. As Tarefas de Demanda serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.

**5.11 Metodologia de trabalho**

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	Central de Atendimento	Conforme especificado no Anexo 02 – Central de Atendimento do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
2	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível	Conforme especificado no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.	
3	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	Conforme especificado no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.	
4	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.	
5	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.	

**Cláusula Sexta – Da Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis Mínimos de Serviço**

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

**Parágrafo Primeiro** – Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

**Parágrafo Segundo** – Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

**Parágrafo Terceiro** – A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TJCE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

JK





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

**Parágrafo Quarto** – Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no **Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014**. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no “Relatório de Gerencial dos Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

**Parágrafo Quinto** – Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.

**Parágrafo Sexto** – 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.

**Parágrafo Sétimo** – Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

**Parágrafo Oitavo** – As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- a) Etapa 1 (E1) – no primeiro mês de execução a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- b) Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E2;
- c) Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3;
- d) Etapa 4 (E4) - no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E4. Estas metas passarão a ser as metas definitivas para apuração dos níveis mínimos de serviços prestados;

**Parágrafo Nono** – Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

**Parágrafo Décimo** – Os prazos acima serão contados a partir da data de início da prestação de serviços da Central de Atendimento.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – No **Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço** do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014, consta tabela com as metas de serviço estabelecidas para cada Etapa.

**Cláusula Sétima – Do Preço e das 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** – A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços.

**Parágrafo Segundo** – A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida durante a Fase de Transição Inicial.

**Parágrafo Terceiro** – O pagamento referente aos serviços será realizado através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10

JK





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

---

(dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e o pagamento deverá ser realizado, 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 Quarto** – Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.

**Parágrafo Quinto** – Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no Anexo 09 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014. Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 16. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO do Anexo 01 – Termo de Referência do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**Parágrafo Sexto** – 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 Sétimo** – 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;

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

**Parágrafo Décimo** – 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).

**Parágrafo Décimo Primeiro** – 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:

**Parágrafo Décimo Segundo** – 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.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – Os depósitos de que trata o parágrafo 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.

**Parágrafo Décimo Quarto** – O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

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

**Parágrafo Décimo Quinto** – Os percentuais das rubricas mencionados no Parágrafo Décimo Quarto para fins de retenção são os seguintes:



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

GRUPO B	% ENCARGOS
13º Salário	8,33%
Férias	8,33%
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78%
Auxílio Doença	0,00%
Licença Paternidade	0,00%
Faltas (legais e/ou abonadas)	0,00%
Acidente de Trabalho	0,00%
<b>TOTAL GRUPO B</b>	<b>19,44%</b>
GRUPO C	% ENCARGOS
Aviso Prévio Indenizado	0,33%
Aviso Prévio	0,04%
Indenização Adicional	0,08%
FGTS Rescisões sem Justa Causa	3,60%
<b>TOTAL GRUPO C</b>	<b>4,05%</b>
GRUPO D	% ENCARGOS
Incidência Acumulativa	6,96%
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>6,96%</b>
Lucro s/encargos p/retenção(*)	0,00%
<b>TOTAL ENCARGOS a RETER</b>	<b>30,45%</b>

(\*) Lucro proposto incidente sobre o somatório do Grupo B, C e D

**Parágrafo Décimo Sexto** – Os valores referentes às rubricas mencionadas no parágrafo anterior serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências do TRIBUNAL, e que o período trabalhado pelo funcionário da CONTRATADA seja superior a 30 (trinta) dias de forma contínua.

**Parágrafo Décimo Sétimo** – A CONTRATADA poderá solicitar autorização do TRIBUNAL para:

- a) **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 Parágrafo Décimo Quarto, desde que comprovado se tratar dos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços contratados;
- b) **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 Parágrafo Décimo Quarto.

**Parágrafo Décimo Oitavo** – 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 Parágrafo Décimo Quarto.

**Parágrafo Décimo Nono** – 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.

**Parágrafo Vigésimo** – 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.

**Parágrafo Vigésimo Primeiro** – O TRIBUNAL verificará os percentuais das rubricas do Parágrafo Décimo Quarto, 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.

44



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

**Parágrafo Vigésimo Segundo** – Nenhuma importância ou prestação direta será devida pelo TJCE ao Banco, pela prestação dos serviços oferecidos.

**Parágrafo Vigésimo Terceiro** – 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.

**Parágrafo Vigésimo Quarto** – 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.

**Parágrafo Vigésimo Quinto** – 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.

**Parágrafo Vigésimo Sexto** – A CONTRATADA tem o prazo de 05 (cinco) dias, após o início da prestação do serviço, para fornecer as informações dos salários e respectivos valores calculados para todos os profissionais residentes.

**Cláusula Oitava – Dos Reajustes e dos Recursos Orçamentários**

Após 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste do valor contratual com base na variação do IPCA.

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

**Parágrafo Segundo** – As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, tendo como Fonte os recursos diretamente arrecadados, na seguinte dotação orçamentária:

**04200001.2.61.013.14353.100000.33903900.70.1**

**Cláusula Nona – 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, artefatos, 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, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

**Parágrafo Primeiro** – Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 17 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014.

**Parágrafo Segundo** – Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a

JK



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

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

**Parágrafo Quarto** – Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Contrato, a assinatura do ANEXO 15 - TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 16 – TERMO DE CIÊNCIA do Edital de Pregão Eletrônico nº 48/2014 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 – Da Vigência**

A vigência deste contrato será de 30 (trinta) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, 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.

**Cláusula Décima Primeira – Da Garantia Contratual**

Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 05 (cinco) dias corridos contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

- a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TJCE;
- b) Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Finanças do 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.



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

**Cláusula Décima Segunda – 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.

**Parágrafo Quarto** – Os papéis e responsabilidades para gestão do contrato são os seguintes:

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Para o Item 1 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível: <b>Chefe do Serviço de Operação</b> Para o Item 2 - TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível: <b>Chefe do Serviço de Suporte</b> Para o Item 3 TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível: <b>Chefe do Serviço de Suporte</b>	Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato; Identificação de não conformidade com os termos contratuais; Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica. 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); 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; Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato; Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados; Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da contratada e no contrato; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados; Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais; Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por

JK





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

			<p>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	<b>Chefe do Serviço de Atendimento ao Usuário</b>	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>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,</p>



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

			<p>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	<b>Diretor (a) de Divisão de Apoio Administrativo da SETIN</b>	<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 17 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	<b>Secretário(a) de Tecnologia da Informação</b>	<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, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à</p>



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

		<p>execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;</p> <p>Comunicar à autoridade competente 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>
--	--	---

**Cláusula Décima Terceira – Das Sanções Administrativas**

A CONTRATADA estará sujeita pelo descumprimento de prazos e condições de atendimento, inexecução total ou parcial, a juízo da fiscalização e da administração do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

**Parágrafo Primeiro** - 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) **MULTA** de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;
- c) **MULTA** de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- d) **MULTA** de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;



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

---

- e) **MULTA** de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- f) **MULTA** de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte, pelo atraso no início do serviço do Item 1 - TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte.
- g) **MULTA** de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina, para cada TAREFA DE ROTINA não executada, por dia não executado, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina.
- h) **MULTA** de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda.
- i) **MULTA** de 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.
- j) **MULTA** de 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.
- k) **MULTA** de 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, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- l) **SUSPENSÃO TEMPORÁRIA** de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos;
- m) **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 Segundo** – As sanções e multas previstas neste Contrato poderão ser aplicadas forma distinta ou cumulativa.

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

**Parágrafo Quinto** - 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.

**Cláusula Décima Quarta – Da Rescisão**

O inadimplemento das cláusulas e condições previstas neste Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido mediante notificação por meio de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento.

**Parágrafo Primeiro** - 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;



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

---

- d) O atraso injustificado no início dos serviços;
- e) A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
- f) A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;
- g) 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;
- h) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
- i) O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
- j) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- k) A dissolução da CONTRATADA;
- l) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- m) 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;
- 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.

**Parágrafo Segundo** - A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TJCE;

**Parágrafo Terceiro** - O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;

**Parágrafo Quarto** - Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;

**Parágrafo Quinto** - 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 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

**Cláusula Décima Quinta – Das Alterações Contratuais**

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

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

**Cláusula Décima Sexta – 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.





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

---

***Cláusula Décima Sétima – 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: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

845



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

---

**ANEXO DO CONTRATO**

**FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es), devidamente habilitados, da futura CONTRATADA, indicado(s) para assinatura do Contrato:

NOME : \_\_\_\_\_  
NACIONALIDADE : \_\_\_\_\_  
ESTADO CIVIL : \_\_\_\_\_  
PROFISSÃO : \_\_\_\_\_  
RG : \_\_\_\_\_  
CPF : \_\_\_\_\_  
DOMICÍLIO : \_\_\_\_\_  
CIDADE : \_\_\_\_\_  
UF : \_\_\_\_\_  
FONE : \_\_\_\_\_  
FAX : \_\_\_\_\_  
CELULAR : \_\_\_\_\_  
E-MAIL : \_\_\_\_\_