



## ANEXO 03-C

## QUADRO COM DETALHAMENTO DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

<b>GRUPO A - Obrigações Sociais</b>	<b>%</b>
A1 - Previdência Social	
A2 - F.G.T.S. e Contribuição Social	
A3 - Salário Educação	
A4 - SESI/SESC	
A5 - SENAI/SENAC	
A6 - INCRA	
A7 - Seguro Acidente de Trabalho (baixo, médio ou alto)	
A8 - SEBRAE	
<i>Total do GRUPO A</i>	
<b>GRUPO B - Tempo não trabalhado IIA+IIB (Férias+Aus.)</b>	
B1 - Férias	
B2 - Auxílio Enfermidade	
B3 - Licença-Paternidade	
B5 - Faltas Legais	
B6 - Acidente de Trabalho	
B7 - Aviso Prévio Trabalhado	
<i>Total GRUPO B</i>	
<b>GRUPO C - Gratificações</b>	
C1 - Adicional 1/3 Férias	
C2 - 13º Salário	
<i>Total do GRUPO C</i>	
<b>GRUPO D - Indenizações</b>	
D1 - Dem. s/ justa causa (Ind. Compensatória)+Contrib.Social	
D2 - Av.Prévio ind.+(13º+Férias+Adic.1/3 ind.)	
D3 - Indenização adicional	
D4 - FGTS s/ Aviso Prévio Indeniz.+ 13º Indeniz.	
<i>Total do GRUPO D</i>	
<b>GRUPO E - Incidência Cumulativa</b>	
F1 - Incid.Cum.Grupo A x Grupo B	
F2 - Incid.Cum.Grupo A x Grupo C	
F3 - Incid.Cum.Grupo A x Grupo TCP	
F4 - Incid.Cum.Grupo C x Grupo B	
F5 - Incid.Cum.Grupo A x (Grupo C x Grupo B)	
F6 - Incid.Cum.Grupo D x (Grupo B + TCP)	
<i>Total do GRUPO E</i>	
<b>TOTAL ENC.SOCIAIS</b>	

—EM

BRANCO

11



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**PLANO DE RISCO - PRS**

Código:

Versão:

**AQSETIN2019015 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas**

**1 RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

ID	Risco	Probabilidade	Dano	Impacto	Ação Preventiva	Ação de Contingência	Responsável
1	Possibilidade de que o processo licitatório seja impugnado e suspenso.	10%	Atraso da licitação e consequentemente atraso na disponibilização da Solução de TI.	Atraso na contratação. Necessidade de manter o Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas através da alocação de servidores do quadro permanente do TJCE, reduzindo a expectativa no aumento da qualidade das atividades estratégicas de TIC.	Realizar a elaboração dos documentos que compõe a fase interna da licitação conforme a legislação vigente.	Analisar o pedido de impugnação e caso seja aceita, realizar as correções necessárias no Termo de Referência e solicitar a Comissão Permanente de Licitações do TJCE, as providências cabíveis para a publicação de adendo ao Edital do Pregão Eletrônico.	Área de Tecnologia da Informação, com a participação do Integrante Técnico
2	Possibilidade de que o processo licitatório tramite sem a agilidade desejada.	30%	Atraso da licitação e consequentemente atraso na disponibilização da Solução de TI.	Atraso na contratação. Necessidade de manter o Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas através da alocação de servidores do quadro permanente do TJCE, reduzindo a expectativa no aumento da qualidade das atividades estratégicas de TIC.	Planejar-se com antecedência, visando conclusão em tempo hábil.	Comunicar as partes interessadas do processo, Diretoria do Departamento de Sistemas e Secretaria de TI.	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Ausência de fornecedores no momento do certame,	10%	Necessidade de verificar os motivos que levaram a licitação ser declarada	Atraso na contratação. Necessidade de manter o Serviço de Suporte	Verificar a compatibilidade das especificações do objeto	Verificar os motivos que levaram a licitação ser declarada deserta, realizar	Secretaria de Tecnologia da Informação - SETIN



*(Handwritten signatures and initials)*

**PLANO DE RISCO - PRS**

Código:

Versão:

	tornando a licitação deserta.		deserta, efetuar possíveis correções no Termo de Referência e Edital e realizar nova licitação, gerando atraso na disponibilização da Solução de TI.	Técnico de 3º Nível em Sistemas através da alocação de servidores do quadro permanente do TJCE, reduzindo a expectativa no aumento da qualidade das atividades estratégicas de TIC.	com os serviços que são prestados pelos fornecedores da Solução de TIC escolhida, evitando definição de requisitos não atendidos pelas soluções disponíveis no mercado.	as adequações no Termo de Referência e no Edital e realizar nova licitação.
--	-------------------------------	--	--	---	---	---

**2 RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PRODUTO/SERVIÇO)**

ID	Risco	Probabilidade	Dano	Impacto	Ação Preventiva	Ação de Contingência	Responsável
1	Atraso no início da execução dos serviços.	10%	Atraso no início da utilização da força de trabalho do Departamento de Sistemas na realização de tarefas relacionadas a Governança de TI.	Baixa eficiência na gestão de serviços de TI, devido a grande demanda por atividades técnicas e gerenciais recebida pela equipe de servidores efetivos do Departamento de Sistemas da SETIN	Alertar a Contratada das sanções previstas no Contrato para o caso de atraso no início da prestação dos serviços descritos nas Ordens de Serviços.	Aplicar as sanções previstas em Contrato; Realizar as atividades de Suporte Técnico 3º Nível em Sistemas através da equipe de servidores efetivos do Departamento de Sistemas do TJCE.	Fiscais do Contrato e Gestor do Contrato
2	A qualificação profissional da equipe contratada não atende aos requisitos definidos em contrato.	20%	Baixa qualidade na prestação dos serviços.	Aumento nos índices de indisponibilidade dos Sistemas Informatizados do TJCE, levando a uma baixa qualidade na	Alertar a Contratada das sanções previstas no Contrato para os casos de descumprimento de obrigações contratuais, Verificar de acordo com o	Aplicar sanções previstas em contrato, e verificar de acordo com o descrito em contrato, o atendimento a qualificação profissional exigida.	Fiscais do Contrato e Gestor do Contrato

*(Handwritten signatures and initials)*



ESTADO DO CEARÁ  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

## PLANO DE RISCO - PRS

Código:

Versão:

				prestação de serviços à sociedade por este Tribunal de Justiça.	descrito em contrato, o atendimento a qualificação profissional exigida.		

### 3 APROVAÇÕES

Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior – 201571  
Integrante Técnico

André Luiz Negreiros Nobre – 9380  
Integrante Requisiteante

Caroline Moraes Maia – 3051  
Integrante Administrativo

Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227  
Integrante Requisiteante

Fortaleza, 21 de agosto de 2019.



✓ ERM

BRANCO



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Termo de Referência – TR**

**AQSETIN201915 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas**

**1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos continuados de análise, diagnóstico e resolução de incidentes e problemas de sistemas (atendimento de 3º nível), objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, incluindo as atividades de testes / homologação de sistemas, métricas de software, arquitetura de software, documentação/configuração de sistemas, executados sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste Termo de Referência e seus anexos, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis conforme possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. Quantitativo**

<b>Id</b>	<b>Demanda Prevista</b>	<b>Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantitativo a ser Contratado</b>
1	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento de solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	UST-SCB	27.456
2		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta - UST-SCA	UST-SCA	19.008
3	Atividades de suporte técnico de 3º nível, com o atendimento a solicitações de serviços de análise e diagnóstico de incidentes de sistemas	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horá-	UST-SCB-EX	120

	e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados em horários excepcionais, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados.	rio Excepcional - UST-SCB-EX		
4		Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional - UST-SCA-EX	UST-SCA-EX	120

## 2.2. Natureza do Objeto

2.2.1. Verifica-se que o serviço de suporte técnico de 3º nível em sistemas é oferecido por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresenta características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal Nº 10.520/2002, e, portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

2.2.2. Verifica-se também que o serviço de suporte técnico de 3º nível em sistemas constitui demanda de caráter contínuo, uma vez que está vinculada ao atendimento das necessidades que se apresentam rotineiramente para a automatização e melhoria de processos das áreas de negócio do TJCE. Portanto, a necessidade de o TJCE dispor de serviço de sustentação de soluções de software renova a cada ano, o que remete ao entendimento de caracterização de prestação continuada.

2.2.3. Não será permitida a participação de cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da contratada que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade.

2.2.4. Não será permitida a participação de consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não se aplica ao presente caso.

## 2.3. Motivação

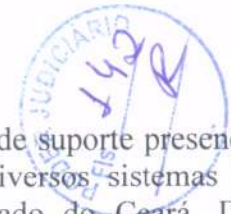
### 2.3.1. Situação atual

2.3.1.1. Os serviços prestados através do Contrato nº 04/2015 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 relativas aos sistemas, 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 e sistemas, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota. Neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º Nível é voltado exclusivamente para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura, portanto, o contrato vigente não abrange os serviços especializados para resolução de problemas relativos aos sistemas.

2.3.1.2. O TJCE celebrou o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de atender a demanda crescente para execução das atividades de suporte técnico especializado a sistemas, totalizando nos últimos 12 meses aproximadamente 7.350 chamados, com solicitações de serviços para análise e diagnóstico de incidentes e problemas de sistemas e execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, incluindo as atividades de suporte à homologação de sistemas, suporte à validação de métricas e qualidade, suporte à arquitetura de software, suporte a portais e suporte a sistemas de informação.

### 2.3.2. Descrição da oportunidade ou do problema





2.3.2.1. O TJCE implementou através do Contrato nº 04/2015 serviço de suporte presencial de 2º Nível em Sistemas para atendimento de demandas concernentes aos diversos sistemas judiciais, administrativos e corporativos utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará. Dentre as atividades realizadas estão o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre incidentes e requisições de serviços solicitados, bem como sobre problemas, e orientação aos usuários sobre a utilização dos sistemas.

2.3.2.2. Durante a execução do referido foram identificadas oportunidades de melhoria que seriam obtidas através da ampliação dos serviços prestados de forma presencial, atualmente restritos à identificação dos incidentes e orientações sobre o uso dos sistemas, para incluir a efetiva resolução dos incidentes e problemas reportados visando garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos através dos serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas.

2.3.2.3. Foi celebrado o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível), sob demanda. A previsão inicial de atendimento foi de 4.500 chamados, porém ao longo da execução contratual ocorreu incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e de 16,18% dos usuários, ocasionando incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas totalizando aproximadamente 7.350 chamados registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE.

2.3.2.4. Para fazer face ao crescimento da demanda ocorreu incremento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 28/2017 celebrado em setembro de 2018.

2.3.2.5. O Contrato Nº 28/2017 terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo Nº 8512435-04.2019.8.06.0000.

2.3.2.6. A descontinuidade dos serviços terá enorme impacto na prestação dos serviços por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação ocasionando prazos imprevisíveis para correção das indisponibilidades nos diversos sistemas afetando sobremaneira as atividades judiciais e administrativas deste Poder.

### 2.3.3. Motivação da demanda

2.3.3.1. Necessidade de prover a resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos através da disponibilização de serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

### 2.3.4. Resultados pretendidos

2.3.4.1. Aquisição de Solução de Tecnologia da Informação para a prestação de serviços de suporte técnico de 3º Nível em Sistemas.

2.3.4.2. Aumento na eficiência na gestão de serviços e da governança de TI, incrementando a satisfação do cliente.

2.3.4.3. Aumento da disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos do Poder Judiciário.

### 2.3.5. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição
1	Obter uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE e melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
2	Aumento na eficiência na gestão de serviços de TI.



## 2.4. Levantamento das alternativas

<b>Solução 1 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos</b>	
<b>Entidade</b>	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
<b>Descrição</b>	Execução dos serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível), utilizando o quadro atual de servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).
<b>Fornecedor</b>	TJCE

<b>Solução 2 – Ampliação do quadro de servidores efetivos com absorção das atividades</b>	
<b>Entidade</b>	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
<b>Descrição</b>	Ampliação do quadro funcional com novos servidores para a área de tecnologia da informação que prestarão os serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível).
<b>Fornecedor</b>	TJCE

<b>Solução 3 – Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas</b>			
<b>Entidade</b>	TJCE, empresas de mercado		
<b>Descrição</b>	Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3º nível), sob demanda, limitada aos quantitativos anuais, conforme as especificações descritas neste documento, durante o período de 12 (doze) meses, prorrogáveis de acordo com as possibilidades definidas na Lei nº 8.666/1993, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).		
<b>Fornecedor</b>	IVIA, CTIS, ITEGRA	<b>Valor</b>	<b>RS 4.476.320,64</b>

## 2.5. Referência aos estudos preliminares

2.5.1. O resultado da realização dos Estudos Preliminares encontram-se apresentados através dos seguintes documentos acostados aos autos: Análise de Viabilidade da Contratação, Plano de Sustentação, Plano Estratégico da Contratação e Plano de Riscos.

## 2.6. Alinhamento estratégico

<b>ID</b>	<b>Objetivo Estratégico do Requisitante</b>	<b>ID</b>	<b>Necessidades Elencadas no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)</b>
01	Aprimorar a Governança e a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	01	Aprimorar o atendimento de TIC.
		02	Aprimorar a Governança de TIC.
		03	Prover com qualidade, soluções de TIC.
		04	Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas.

## 2.7. Justificativa da solução escolhida

2.7.1. O TJCE celebrou o Contrato N° 28/2017 para prestação dos serviços de Suporte Técnico a Sistemas de Informação, contemplando todos os níveis de atendimento a usuários de Sistemas da Informação, como por exemplo, atendimentos remotos através de telefone, atendimentos presenciais e atendimentos de nível técnico avançado. Atualmente são atendidos cerca de 7.350 chamados por ano para suportar os diversos sistemas judiciais e administrativos do TJCE. O Contrato terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação



do serviço, cabendo à CONTRATADA apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços.

3.1.1.3.5. Ao final de cada mês, a medição será realizada de acordo com o somatório das USTs consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

3.1.1.3.6. Devido ao fato da prestação destas atividades ser realizada de forma presencial, essas devem ser pausadas nos momentos em que as mesmas não estiverem sendo executadas.

3.1.1.3.7. O valor mensal total referente aos serviços prestados será a base sobre a qual serão aplicados os índices de atendimento aos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

3.1.1.3.8. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses, de UST's de Complexidade Baixa e Complexidade Alta.

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quantidade mensal</b>	<b>Quantidade para 12 meses</b>
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB	2.288	27.456
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA	1.584	19.008

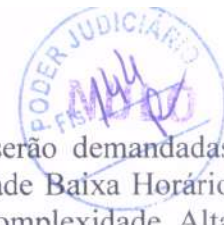
3.1.1.3.9. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa foram estimados tomando por base 176h (cento e setenta e seis horas) mensais de prestação de serviço, que é o quantitativo estimado para prover 8h (oito horas) diárias de prestação de serviço para cada tarefa. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 3.1.1.3. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

3.1.1.3.10. Mensalmente, a CONTRATADA fará o ajuste no Relatório Gerencial de Serviços, excluindo as Unidades de Serviço Técnico que extrapolarem a quantidade diária definida na Ordem de Serviço para cada tarefa de rotina.

3.1.1.3.11. Os quantitativos estimados, para cada tarefa, estão indicados na Tabela abaixo:

<b>ESTIMATIVA MENSAL DE USTs</b>			
<b>Tarefa</b>	<b>Quantidade Mensal de Tarefas</b>	<b>Quantidade Mensal de USTs por Tarefa</b>	<b>Quantidade Total de USTs</b>
SCB de Suporte Sistemas de Informação	13	176	2.288
<b>Quantidade Mensal Total de UST-SCBs</b>			<b>2.288</b>
SCA de Suporte Sistemas de Informação	9	176	1.584
<b>Quantidade Mensal Total de UST-SCAs</b>			<b>1.584</b>

3.1.1.3.12. Na tabela abaixo, constam as estimativas dos quantitativos mensal e para 12 (doze) meses dos serviços executados em horário excepcional, de USTs de Complexidade Baixa Horário



3.1.1.2.5.2. As Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional serão demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX.

3.1.1.2.5.2.1. De comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, as Ordens de Serviço Extra executadas em horário excepcional poderão ser demandadas utilizando o quantitativo de Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

3.1.1.2.6. Caso ocorra a interrupção dos serviços por períodos inferiores a duas horas no decorrer da execução diária de uma tarefa demandada através de Ordem de Serviço Padrão, será facultado ao gestor da unidade onde o serviço for prestado autorizar a CONTRATADA complementar a execução das Unidades de Serviço, prevista para execução no dia, em horário diverso do definido no item 6.1.2.2. Nesse caso as Unidades de Serviço devem ser executadas no mesmo dia em que ocorreu a interrupção, portanto não haverá emissão de Ordem de Serviço Extra.

3.1.1.2.7. A CONTRATADA poderá solicitar a emissão de Ordem de Serviço Extra, em horário diferente do horário padrão, visando complementar o quantitativo mensal previsto para execução dos serviços, considerando fatores supervenientes que impediram a execução completa da tarefa durante o expediente forense. A Ordem de Serviço Extra complementar deverá ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Nesse caso os serviços serão demandados utilizando as Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa UST-SCB e/ou Unidades de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta UST-SCA.

### **3.1.1.3. Da Forma de medição dos serviços**

3.1.1.3.1. Para a prestação dos Serviços de Suporte Técnico de 3º Nível em sistemas, as medições serão realizadas mensalmente, em função das Unidades de Referência denominadas UST (Unidade de Serviço Técnico) considerando o nível de complexidade e horário de prestação dos serviços: SCA (Serviço de Complexidade Alta), SCB (Serviço de Complexidade Baixa), SCA-EX (Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional) e SCB-EX (Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional).

3.1.1.3.2. As diferenças entre as complexidades são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, conforme item 3.1.1.10, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no item 3.1.1.7.

3.1.1.3.3. A CONTRATADA deverá alocar os recursos humanos necessários para atender cada tarefa considerando a complexidade, grupo de atividades, e a quantidade de USTs diárias previstas para execução dos serviços. Os colaboradores da CONTRATADA deverão ser cadastrados previamente na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE. No momento da prestação dos serviços os colaboradores devem ser associados na ferramenta à tarefa que executarão para registro de suas atividades, a fim de cumprir a Ordem de Serviço.

3.1.1.3.4. O controle da quantidade de UST's executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, para cada tarefa 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.

3.1.1.3.4.1. No caso de falha ou indisponibilidade da Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa no Relatório Gerencial de Serviços acompanhada de declaração do gestor da unidade do TJCE onde o serviço for prestado para fins de evidência da execução do serviço.

3.1.1.3.4.2. Caso ocorra falha no registro da requisição de serviço por parte da CONTRATADA, será facultado, à Gerência de Sistemas do TJCE, emitir declaração para fins de evidência da execução

contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo N° 8512435-04.2019.8.06.0000.



2.7.2. A Área Requisitante necessita da continuidade da execução de serviços de suporte técnico de 3º nível (Suporte Técnico Avançado) em Sistemas de Informação, com o objetivo manter resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e, como consequência, o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

2.7.3. Haverá necessidade de prever acréscimo de aproximadamente 37,50% na quantidade de tarefas executadas em virtude do crescimento contínuo das demandas, bem como o incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e 16,18% de usuários, que gerou incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas no período de 24 meses de vigência do Contrato N° 28/2017, observando ainda, que já houve aumento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato N° 28/2017 celebrado em setembro de 2018.

2.7.4. O cenário considerando a absorção da demanda sem contratação de mão de obra ou serviço de fornecedores, foi avaliado mas constatado como inviável por falta de disponibilidade de mão de obra interna, uma carência dentro da área de TI do TJCE, carência de profissionais em quantidade suficiente para atender a carga de demandas. Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:

2.7.4.1. Incapacidade de remanejamento de servidores para esta solução pois todo o quadro atual já se encontra alocado em outras atividades;

2.7.4.2. Falta de perspectiva de novas vagas para servidores da área de tecnologia da informação proporcionais à demanda de suporte aos sistemas do TJCE.

2.7.5. A ampliação do quadro efetivo da SETIN para execução das atividades se torna inviável em função da impossibilidade de aumento do custeio de pessoal e a não previsão de concurso público.

2.7.6. A solução encontrada durante a realização dos estudos preliminares foi a execução de serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas, mensurados através de métricas que possibilitem a remuneração dos fornecedores, com base no alcance de resultados e dos índices mínimos de qualidade, atendendo assim o que orienta o Tribunal de Contas da União na Súmula nº 269.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

#### **3.1.1. Serviço de suporte de 3º nível em sistemas**

##### **3.1.1.1. Forma de Execução do Serviço**

3.1.1.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços, distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos necessários.

3.1.1.1.2. 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 de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento descrito em Ordens de Serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função dos serviços efetivamente prestados confrontados com o cumprimento de metas de desempenho e de qualidade exigidos.



3.1.1.1.3. O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do ambiente de TIC do CONTRATANTE, bem como de atendimentos realizado sob demanda.

3.1.1.1.4. 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. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE, 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 aos gestores do contrato.

3.1.1.1.5. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços deverão transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de manutenção e configuração de equipamentos e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

3.1.1.1.6. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço e indicadores exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

3.1.1.1.7. Os recursos humanos disponibilizados para prestação dos serviços poderão ser compartilhados pela CONTRATADA para execução simultânea de outros contratos, porém tal compartilhamento não poderá ser realizado quando seus colaboradores estiverem prestando os serviços nas dependências do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir que os recursos humanos necessários para prestação dos serviços sejam alocados durante todo o período e com os perfis definidos nas Ordens de Serviço.

### **3.1.1.2. Do local e horário da prestação dos serviços**

3.1.1.2.1. O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA.

3.1.1.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis nas dependências do CONTRATANTE, (na sede do Tribunal de Justiça e no Fórum Clóvis Beviláqua), durante o horário padrão estabelecido em dias de expediente forense, das 08 às 18 horas.

3.1.1.2.3. Não haverá expediente forense nos feriados nacionais, estaduais e municipais, durante o recesso natalino compreendido entre os dias 20 de dezembro e 06 de janeiro, bem como nas datas determinadas pela Presidência do Tribunal de Justiça, formalizadas através de portaria publicada no Diário da Justiça Eletrônico. Conforme item 3.1.1.2.2, os serviços somente deverão estar disponíveis em dias de expediente forense.

3.1.1.2.4. Será considerado como horário excepcional os finais de semana, feriados nacionais, feriados locais (local onde os serviços foram executados) e os dias úteis entre 18h01min e 07h59min do dia seguinte.

3.1.1.2.5. O CONTRATANTE poderá demandar a execução de serviços em horários diferentes do horário padrão através da emissão de Ordem de Serviço Extra, contendo o detalhamento necessário, incluindo o horário para prestação dos serviços.

3.1.1.2.5.1. As Ordens e Serviço Extra serão explicitamente autorizadas pelo CONTRATANTE e emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência.

Excepcional e Complexidade Alta Horário Excepcional.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa Horário Excepcional UST-SCB-EX	10	120
Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Alta Horário Excepcional UST-SCA-EX	10	120

3.1.1.3.13. Os quantitativos em Unidades de Referência para cada tarefa executada em horário excepcional foram estimados tomando por base o histórico da prestação dos serviços registrados Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá nenhuma obrigação da CONTRATANTE na utilização do quantitativo mensal total indicado. Essa quantidade mensal poderá ser ultrapassada desde que não seja ultrapassada a quantidade prevista para 12 meses. Somente serão devidas e pagas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de medição descrita no item 3.1.1.3. O quantitativo de UST's não utilizado, do total mensal estimado, poderá ser utilizado nos meses subsequentes.

**3.1.1.4. Da forma de oficialização da demanda**

3.1.1.4.1. Os Ordens de Serviço serão classificadas:

3.1.1.4.1.1. Ordem de Serviço Padrão executada em horário padrão para tarefas de rotina;

3.1.1.4.1.2. Ordem de Serviço Extra executada em horário diverso do horário padrão para demandas não previstas nas rotinas diárias.

3.1.1.4.2. A execução das tarefas/atividades será sempre precedida da emissão de Ordem de Serviço (OS), contendo no mínimo: tipo da Ordem de Serviço, identificação do serviço, descrição do serviço, horário de prestação dos serviços, período para a execução do serviço, quantitativo de tarefas, grupo de atividades para cada tarefa, quantitativo diário autorizado (mínimo e máximo) e total estimado de USTs por tarefa, prazo para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias.

3.1.1.4.3. A Ordem de Serviço (OS) será emitida, assinada e autorizada pelos Fiscais do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

3.1.1.4.4. Toda Ordem de Serviço 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;

3.1.1.4.5. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviços;

3.1.1.4.6. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a Ordem de Serviço é emitida pelo TJCE; durante a execução – com o acompanhamento e supervisão dos Fiscais do Contrato; e ao término da execução – com o fornecimento de “Relatório Gerencial de Serviços” pela CONTRATADA e atesto do mesmo pelos Fiscais do Contrato;

3.1.1.4.7. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão ser necessariamente documentados, registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;



3.1.1.4.8. As Ordens de Serviço Padrão deverão ser executadas de forma ininterrupta e terão seu prazo de execução estabelecido até o final do prazo contratual;

3.1.1.4.9. As Ordens de Serviço Extra serão emitidas com no mínimo um dia útil de antecedência, com prazo determinado, sendo o período de início e término da execução dos serviços estabelecido dentro do mês de referência.

3.1.1.4.10. Quando da alteração de uma Ordem de Serviço Padrão em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.

3.1.1.4.11. Caso a CONTRATANTE deseje reduzir a quantidade de tarefas solicitada através de Ordem de Serviço Padrão, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, devendo alterar a ordem de serviço em execução.

### **3.1.1.5. Do Recebimento do Serviço**

3.1.1.5.1. 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, momento no qual o CONTRATANTE fará o recebimento provisório.

3.1.1.5.2. 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.

3.1.1.5.3. O Relatório Gerencial de Serviços para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços será gerado a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

3.1.1.5.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentadas as Ordens de Serviços emitidas e assinadas e demais documentos técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço.

3.1.1.5.5. Após a apuração dos níveis de serviços exigidos e de cálculo do pagamento devido, o CONTRATANTE realizará o recebimento definitivo dos serviços.

### **3.1.1.6. Da Descrição do Serviço**

3.1.1.6.1. O serviço de Suporte de 3º Nível em Sistemas compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.

3.1.1.6.2. Os serviços deverão ser prestados utilizando a plataforma tecnológica implementada pelo CONTRATANTE em seus sistemas, conforme descrito no Anexo 08 – Plataforma Tecnológica. É importante citar que as tecnologias podem ser alteradas de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

3.1.1.6.3. A descrição das Tarefas/Atividades a serem realizadas pela CONTRATADA estão definidas no item 3.1.1.7.

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

3.1.1.6.5. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, as tarefas poderão 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.

3.1.1.6.6. A CONTRATADA deverá prover a execução dos serviços para os sistemas instalados e em execução em ambiente de produção do CONTRATANTE, objetivando mantê-los em constante