



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N. 28/2019
PROCESSO N. 8513079-44.2019.8.06.0000

PREZADOS SENHORES,

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) e dos membros da equipe de apoio designados pela Portaria de n. 181/2019, disponibilizada no DJE, em 31.01.2019, com sede na Av. Gen. Afonso Albuquerque Lima s/n, Cambeba, CEP 60822-325, torna público para conhecimento de todos os interessados, que, no dia e hora abaixo indicados, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, em regime de **EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO**, regido pela Lei Federal n. 10.520/2002, com aplicação subsidiária da Lei n. 8.666/1993 e suas alterações, pelas Resoluções do TJCE n. 4, de 6.3.2008, n. 8, de 8.7.2009, Resolução n. 182 de 17.10.2013 do CNJ e Lei Complementar n. 123/2006, alterada pela Lei Complementar n. 147/2014, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no presente Edital, com intuito de atender as necessidades deste Tribunal.

OBJETO: 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, para atender às necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), em conformidade com o disposto neste edital e seus anexos.

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ: 09/10/2019 às 10:00 horas (Horário de Brasília).

ABERTURA DAS PROPOSTAS: 09/10/2019 às 10:00 horas (Horário de Brasília).

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: 09/10/2019 às 10:30 horas (Horário de Brasília).

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

E-mail: 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 1. TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO 2. ESPECIFICAÇÕES E ORÇAMENTO DETALHADO

ANEXO 3. MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

ANEXO 4. RECIBO DE RETIRADA DO EDITAL PELA INTERNET

ANEXO 5. MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

ANEXO 6. MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

ANEXO 7. MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO SUPERVENIENTE À HABILITAÇÃO

ANEXO 8. MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

ANEXO 9. MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI, EM SUA CADEIA PRODUTIVA, EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

ANEXO 10. MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE RESERVA DE CARGOS LEGAL PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA OU REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL

ANEXO 11. MINUTA DO TERMO DE 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,



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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.

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, 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).

1.4 O licitante 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.

1.5 O Edital encontra-se à disposição dos interessados gratuitamente na Internet, nas páginas do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (www.tjce.jus.br), e do provedor do certame (www.licitacoes-e.com.br).

2. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

2.1 O licitante 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 Poderá participar deste pregão eletrônico toda e qualquer pessoa jurídica idônea, regularmente estabelecida no País, cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação que sejam credenciadas no Aplicativo de Licitações do Banco do Brasil (licitações-e) e que satisfaça todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e em seus Anexos, inclusive quanto à documentação.

3.2 É vedada a participação de interessados:

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

3.2.2 Empresas estrangeiras que não tenham autorização para funcionar no País;

3.2.3 Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendido, aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

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 Que se enquadrem nas vedações previstas no art. 9º da Lei n. 8.666/1993;

3.2.7 Empresas que estiverem sob a aplicação da penalidade referente ao art. 87, incisos III e IV da Lei n. 8.666/1993, ou do art. 7º da Lei n. 10.520/2002 c/c o art. 28 do Decreto n. 5.450/2005;

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

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

3.3 Em função do art. 4º da Resolução n. 156/2012 do CNJ, são vedados a manutenção, o aditamento ou a prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º daquela, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação.

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

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

4. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

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

a) Coordenar o processo licitatório;

b) Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

c) Receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela área



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

responsável pela elaboração do Termo de Referência;

- d) Receber as propostas de preços;
- e) Abrir e examinar as propostas de preços e classificar os proponentes;
- f) Verificar a conformidade das propostas com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- g) Desclassificar propostas indicando os motivos;
- h) Conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- i) Receber a documentação de habilitação;
- j) Verificar e julgar as condições de habilitação;
- k) Declarar o vencedor;
- l) Receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos, encaminhando-os à autoridade superior, quando mantiver sua decisão;
- m) Elaborar e publicar a ata da sessão;
- n) Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação;
- o) Abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

CRENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

4.2 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, intransferíveis, obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

4.3 As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no *licitações-e*.

4.4 Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

4.5 A chave de identificação e a senha terão validade de 1 (um) ano e poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco, devidamente justificada.

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 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Banco do Brasil S.A. para imediato bloqueio de acesso.

4.8 O credenciamento do licitante 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

4.9 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e, subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data, horário e limite estabelecidos.

Obs.: A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.licitacoes-e.com.br, opção "Acesso Identificado".

4.10 O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.11 O licitante que desejar utilizar-se das prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2006, deverá declarar no campo específico do sistema que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da referida Lei, estando apto a usufruir do tratamento favorecido constante em seus artigos. 42 a 49.

4.12 O licitante deverá enviar sua proposta eletrônica mediante o preenchimento, obrigatório, no sistema eletrônico, do valor total de sua proposta, expresso em reais, com até 2 (duas) casas decimais e poderá mencionar, no campo "**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**", as principais características do item ofertado, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.**



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

4.12.1 Caso não seja possível informar no campo “**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**” as características do item ofertado, caberá ao licitante fornecer tais dados em arquivo anexo à proposta de preço, **VEDADA QUALQUER FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.**

4.12.2 Qualquer menção a marcas de referência nos anexos deste Edital constará apenas como forma ou parâmetro de qualidade para facilitar a descrição do objeto, podendo ser substituída por marca “equivalente”, “similar” ou “de melhor qualidade”.

4.13 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o fornecedor registrado.

4.14 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos produtos.

4.15 Caberá ao licitante 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.

4.15.1 Os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas por eles apresentadas até o término do prazo para recebimento das mesmas.

DA VISTORIA TÉCNICA

4.16 Antes de apresentar sua proposta, a LICITANTE deverá analisar todos os documentos do edital, sendo **recomendada a vistoria nos locais dos serviços**, verificando as condições locais e executando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de seus trabalhos, de modo a não incorrer em omissões, as quais não poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimo de preços, conforme especificações do **item 9.2 do Termo de Referência – Anexo 1 deste Edital.**

ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES

4.17 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.

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

4.19 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a) e somente essas participarão da etapa de lances.

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

4.21 Para efeito de lances, será considerado o valor global:

4.21.1 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;

4.21.2 Em caso de dois ou mais lances de igual valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

4.21.3 **O tempo mínimo entre lances do próprio fornecedor em relação ao seu último lance deverá ser de 20 (vinte) segundos, quando este não for o melhor da sala. O tempo mínimo entre fornecedores em relação ao melhor lance da sala deverá ser de 3 (três) segundos.**

4.22 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.

4.23 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.

4.24 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.

4.25 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



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

sistema eletrônico.

4.25.1 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 poderão resultar em uma disputa frustrada por falta de tempo hábil.

4.26 Transcorrido o tempo randômico, o sistema detectará a existência de situação de empate ficto. Em cumprimento ao que determina a Lei Complementar n. 123/2006, a microempresa ou 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. Não havendo manifestação do licitante, o sistema verificará a existência de outro em situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo outra situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar por encerrada a disputa do lote.

4.26.1 Os procedimentos descritos no **subitem 4.26** 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.

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

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

4.28 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.

4.29 Encerrada a etapa de lances da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) verificará também o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas neste Edital.

4.30 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante 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.

4.31 Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação, inclusive, quanto aos preços unitários.

4.32 Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

4.33 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

5.1 A Proposta de Preços da Empresa vencedora deverá ser entregue na Comissão Permanente de Licitação do TJCE (CPL), 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 n. 10.520/2002, e no art. 31, da Resolução do TJCE n. 4/2008, 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.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

5.1.3 Serão desclassificadas as propostas que contenham limitação ou condição substancialmente contrastante com os termos deste Edital, ou cujos preços sejam manifestamente inexequíveis.

5.1.3.1 Para fins de verificação da inexequibilidade dos preços propostos, será utilizado como parâmetro de aferição o previsto no §1º do inciso II do art. 48 da Lei n. 8.666/1993, seguindo entendimento dado pelo Tribunal de Contas da União – TCU no Acórdão n. 697/2006 – Plenário – Processo n. 019.054/2005-7.

5.1.3.2 Considera-se inexequível a proposta que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.2 A proposta deverá explicitar:

5.2.1 Nome, endereço, CNPJ e inscrição estadual/municipal;

5.2.2 Número do processo e do Pregão;

5.2.3 Descrição do objeto da presente licitação, em conformidade com as exigências contidas neste edital e seus anexos;

5.2.4 O prazo de validade que não será inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sua emissão, de acordo com o previsto no art. 6º, da Lei Federal n. 10.520/2002, 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 n. 8.666/1993 e no art. 31, inciso II, alínea “c”, da Resolução do TJCE n. 4/2008;

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

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

5.3 No caso da proposta de preços da proponente vencedora necessitar de ajuste para sanar evidente erro material, incluindo-se o caso de apresentar erros de multiplicação, somas e outros, o pregoeiro poderá fixar prazo máximo de 2 (dois) dias úteis para reenvio da proposta ajustada a contar da solicitação feita através do sistema eletrônico do Banco do Brasil.

5.4 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.

6.2 **A proposta final não poderá conter item com valor unitário superior ao estimado pela Administração, descritos no Anexo 2 do Edital, sob pena de desclassificação, independente do valor total.**

6.3 Após a apresentação da proposta, não caberá desistência.

6.4 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.

6.5 O licitante remanescente que esteja enquadrado no percentual estabelecido no art. 44, § 2º, da Lei Complementar n. 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, e, no prazo de 5 (cinco) minutos, utilizar-se do direito de preferência.

6.6 Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste edital ou da Legislação em vigor.

6.7 Serão rejeitadas as propostas que:

6.7.1 Sejam incompletas, isto é, não contenha(m) informação(ões) suficiente(s) que permita(m) a perfeita identificação do serviço licitado;

6.7.2 Contiverem qualquer limitação ou condição substancialmente contrastante com o presente edital, ou seja, manifestamente inexequíveis por decisão do(a) PREGOEIRO(A);

6.7.3 Contiverem preços superiores aos praticados no mercado ou comprovadamente inexequíveis.

6.7.4 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.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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.

6.10 Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

6.11 No julgamento das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

7. HABILITAÇÃO

7.1 Efetuados os procedimentos previstos no **item 4 (quatro)** 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, Cambeba, 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 n. 10.520/2002 e no art. 31, da Resolução do TJCE n. 4/2008, sendo convocado o licitante subsequente e, assim, sucessivamente, observada a ordem de classificação, devendo suas documentações de habilitação ser entregues **no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, contados das suas convocações realizadas por meio do sistema de licitações.

7.2 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta a Lista de Fornecedores Inidôneos e Suspensos, mantido pelo Governo do Estado do Ceará no Portal de Compras (www.portalcompras.ce.gov.br).

7.3A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.4 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

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

7.5.1 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;

7.5.1.1 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).

7.5.1.2 Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao CRC.

7.5.1.3 Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será inabilitado, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e das sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da Lei Complementar n. 123/2006.

7.5.1.4 Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte tenha registrado no CRC a sua certidão simplificada, expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa DREI n. 36, de 3.3.2017, do Departamento de Registro Empresarial e Integração, o documento será considerado válido de acordo com o subitem 7.10.5 deste Edital.

7.5.2 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, relativos à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista,



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

nas condições seguintes:

7.5.2.1 Habilitação jurídica:

a. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

c. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

d. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

e. No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 3º da Instrução Normativa DREI n. 36, de 3.3.2017, do Departamento de Registro Empresarial e Integração, o documento será considerado válido de acordo com subitem 7.10.5 deste Edital.

f. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei n. 5.764/1971;

g. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

7.5.2.2 Regularidade fiscal e trabalhista:

a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

b. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 2.10.2014, e suas alterações, da Secretaria da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

c. Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

d. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

e. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452/1943;

f. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;

g. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante.

h. Prova de regularidade de Tributos Municipais.

7.5.3 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.5.4 Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte, ou sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei n. 11.488/2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.5.5 Declaração do licitante, se couber, tratar-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme modelo no Anexo 5 do Edital;

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

7.5.7 Procuração, acompanhada do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, no caso do representante legal da empresa ser procurador;

7.5.8 Declaração que não possui em seu quadro funcional menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menores de 16 (dezesesseis) anos em trabalho algum, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme Anexo 6 do Edital;

7.5.9 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



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

sua habilitação, na forma do art. 32, § 2º, da Lei n. 8.666/1993, conforme Anexo 7 do Edital;

7.5.10 Declaração de Elaboração Independente de Proposta, conforme modelo constante no Anexo 8 do Edital.

7.5.11 Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, conforme modelo constante no Anexo 9 do Edital.

7.5.12 Declaração, quando couber, de cumprimento de reserva de cargos legal para pessoa com deficiência ou reabilitado da previdência social, conforme modelo constante no Anexo 10 do Edital.

7.5.12.1 Quando a licitante não estiver obrigada ao atendimento da reserva de cargos mencionada, nos termos do art. 93 da Lei Federal n. 8.213, de 24 de julho de 1991, deverá apresentar declaração relativa à isenção da citada obrigatoriedade.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.6 O licitante deverá satisfazer às condições de **qualificação técnica** previstas no **subitem 9.4 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

7.7 Para efeitos de comprovação da **qualificação econômico-financeira**, o licitante deverá satisfazer às condições previstas no às condições previstas no **subitem 9.3 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital** e apresentar:

a) Certidão Negativa expedida pelo Cartório Distribuidor de Falência e Recuperação Judicial do local da sede da licitante, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias, quando não houver prazo de validade expresso no documento.

a.1 No caso de cooperativa, a mesma está dispensada da apresentação da Certidão exigida no subitem acima.

b) Patrimônio líquido contabilizado de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, comprovado por meio da apresentação do Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

b.1 O balanço patrimonial deverá estar assinado pelo responsável legal da empresa e pelo responsável por sua elaboração, Contador ou outro profissional equivalente devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

b.2 Se necessária a atualização do balanço e do patrimônio líquido, deverá ser apresentado o memorial de cálculo correspondente, juntamente com os documentos em apreço.

b.3 O balanço patrimonial deverá estar registrado ou na Junta Comercial ou no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, para as empresas que utilizem o sistema eletrônico de escrituração e que tenham seus documentos registrados na Junta Comercial.

b.4 A boa situação econômico-financeira da empresa será avaliada pelos seguintes indicadores, obtidos do balanço patrimonial apresentado:

b.4.1 Os índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) devem ser maiores que 1,00 (um), e resultantes da aplicação das seguintes fórmulas, em cumprimento ao item 9.1.10.1 do Acórdão TCU n. 1.214/2013 do Plenário:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

b.4.2 As fórmulas dos índices contábeis referidos deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço, calculado com 2 (duas) casas decimais, sem arredondamento.

b.4.3 A fonte de informação dos valores considerados deverá ser o Balanço Patrimonial, apresentado na forma da lei.

c) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social.

d) Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do **Anexo 6 do termo de referência**, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante que poderá ser atualizado na forma descrita na **alínea b do subitem 7.7**, observados os seguintes requisitos:

d.1 A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e

d.2 Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

7.7.1 A Comissão de Licitação não efetuará o cálculo dos índices exigidos no **subitem 7.7 “b.4.1”** deste Edital, o qual deverá ser efetuado e assinado por profissional de contabilidade devidamente registrado, não sendo admitida a não apresentação dos índices e do cálculo sob a alegativa de que os dados constam no balanço apresentado.

7.7.2 No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial.

7.7.3 No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário - estes termos devidamente registrados na Junta Comercial - constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticada na junta comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos ser assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

7.7.4 No caso de empresa recém-constituída (há menos de 1 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

7.7.5 No caso de sociedade simples e cooperativa - o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório.

7.8 O Tribunal de Justiça se reserva o direito de realizar outras diligências, a fim de elucidar quaisquer dúvidas acerca da capacidade técnica e econômico-financeira do licitante, nos termos do art. 43, §3º, da Lei Federal n. 8.666/1993.

7.9 A análise de documentos para efeitos de qualificação técnica e econômico-financeira pautar-se-á pela observância do princípio constitucional da isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e será processada e julgada em estrita conformidade com os princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos.

7.10 Os documentos de habilitação deverão ser apresentados da seguinte forma:

7.10.1 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;

7.10.2 Caso apresentados em qualquer processo de fotocópia, deverão vir em cópias autenticadas em cartório ou em cópias simples acompanhadas de originais, conforme Provimento do TJCE n. 15/2008 c/c Lei Nacional n. 13.726, de 8 de outubro de 2018, sob pena de não o fazendo, serem consideradas inabilitadas no presente processo licitatório.

7.10.3 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,



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

estas deverão obrigatoriamente ser autenticadas em cartório;

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

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

7.11 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 2 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação, sob pena de não o fazendo, ser inabilitada.

7.12 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.

7.13 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 n. 123/2006;

7.13.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) 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;

7.13.2 A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

7.14 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.

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

8. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

8.1 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) pregoeiro(a), até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura das propostas, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço 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 à 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 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 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 art. 4º, inciso XVIII, da Lei Federal n. 10.520/2002, devidamente protocolizadas 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.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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 *fac-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.

10.4 Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.

10.5 Na hipótese de não haver vencedor para a cota reservada, quando for o caso, esta poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal ou, diante de sua recusa, às licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

10.6 Se a mesma empresa vencer a cota reservada e a cota principal, a contratação das cotas deverá ocorrer pelo menor preço.

10.7 Por ocasião da hipótese prevista no **subitem 10.5**, todos os atos subsequentes serão registrados no sistema eletrônico do Banco do Brasil S/A e nos autos do processo administrativo descrito no preâmbulo deste Edital.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 Nos termos do art. 7º, da Lei Federal n. 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 5 (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 8 (oito) do Termo de Referência – Anexo 1 deste Edital**, sem prejuízo das sanções legais, descritas nos artigos. 86 a 88, da Lei n. 8.666/1993 e responsabilidades civil e criminal.

11.3 As multas a que se refere o **item 8 (oito) do Termo de Referência – Anexo 1 deste Edital** não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções, tudo conforme previsões na Lei n. 8.666/1993 e na Lei n. 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 PAGAMENTO

12.1 As condições para pagamento estão descritas no **item 5.8 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

12.2 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365}$$

$$I = \frac{6/100}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

no qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

13. DO REAJUSTAMENTO E DOS RECURSOS FINANCEIROS

13.1 Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta.

13.2 Os recursos financeiros correrão por conta do Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará – FERMOJU, na seguinte dotação orçamentária:

04100021.02.126.500.21809.15.33904000.1.0000.0.20

04200021.02.126.036.23013.15.33904000.27000.1.20

04200021.02.126.036.23014.15.33904000.27000.1.20

13.3 Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

14. DA CONTRATAÇÃO

14.1 As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas por **instrumento de contrato, conforme minuta constante do Anexo 11 deste Edital**, celebrado entre o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, denominado Contratante, e a adjudicatária, denominada Contratada, que observará os termos da Lei n. 8.666/1993, deste Edital e demais normas pertinentes.

14.2 O presente edital, seus anexos e a proposta de preços são partes da contratação.

14.3 A vigência do contrato está prevista no **item 11 (onze) do Termo de Referência – Anexo 1 deste Edital**.

14.4 Caso a proponente, declarada vencedora não queira ou não possa assinar o contrato respectivo, dentro do prazo de validade da proposta, poderá o TJCE, sem prejuízo de aplicação de penalidades à desistente, optar pela contratação das proponentes remanescentes, na ordem de classificação, se, alternativamente, o TJCE não preferir revogar a presente licitação.

14.5 A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições apresentadas durante o certame.

15. DA GARANTIA DOS BENS/SERVIÇOS

15.1 Os critérios para estabelecimento da garantia dos serviços estão previstos no **item 5.10 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

16. DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1 No prazo máximo de **10 (dez) dias consecutivos**, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá prestar ao CONTRATANTE, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, conforme IN n. 5 de 26.5.2017 da SLTI/MPOG.

16.2 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

16.2.1 Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

16.2.2 Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

16.2.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo TJCE, e indenizações devidas pela CONTRATADA;

16.2.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

16.3 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

parágrafo anterior, observada a legislação que rege a matéria.

16.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica, a ser indicada, com correção monetária.

16.5 A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

16.6 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

16.7 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

16.8 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

16.8.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), conforme cláusula treze (penalidades) da **minuta de contrato – Anexo 11 deste edital**;

16.8.2 O atraso superior a 30 (trinta) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666, de 1993, sem prejuízo da multa prevista no item anterior.

16.9 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

16.10 Será considerada extinta a garantia:

16.10.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

16.10.2 Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no caput desta cláusula, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

16.11 O Tribunal de Justiça executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

16.12 Ao final da vigência do contrato a garantia somente será liberada somente será liberada mediante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas.

17. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

17.1 As obrigações do CONTRATANTE estão estabelecidas no **item 5.2 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1 As obrigações da CONTRATADA estão estabelecidas no **subitem 5.3 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

19. DA FISCALIZAÇÃO

19.1 Para a fiscalização dos serviços serão observadas as condições estabelecidas no **subitem 5.1 do Termo de Referência - Anexo 1 deste Edital**.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1 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 derivadas 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.

20.2 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

20.3 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

20.4 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

20.5 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.

20.6 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.

20.7 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

20.8 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.

20.9 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.

20.10 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.

20.11 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo prevalecerão as deste Edital.

20.12 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.

20.13 Qualquer informação fornecida por telefone não terá caráter formal.

20.14 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, considerado aquele a que está vinculado o Pregoeiro.

20.15 É vedado ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, inclusive Fundações instituídas e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, dos procedimentos licitatórios disciplinados pela Lei n. 10.880/1983.

20.16 De acordo com a Resolução do CNJ n. 7, de 18.10.2005, alterada pela Resolução 229/2016, constitui prática de nepotismo a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento.

20.16.1 A vedação se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização;

20.16.2 A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório;

20.16.3 É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante.

20.17 Em função do art. 4º da Resolução n. 156/2012 do CNJ, são vedados a manutenção, o aditamento ou a prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos arts. 1º e 2º daquela, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

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

20.19 Havendo divergência, **exclusivamente quanto às especificações** da descrição dos itens na descrição do sistema “licitacoes-e” do Banco do Brasil, Minuta de Contrato e outros, prevalecerão as descritas no Termo de Referência.

20.20 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

Fortaleza-CE, aos 23 de setembro de 2019.

Luis Eduardo de Menezes Lima
SUPERINTENDENTE DA ÁREA ADMINISTRATIVA DO TJCE

Denise Maria Norões Olsen
SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE

Aprovado:

Luis Lima Verde Sobrinho
CONSULTOR JURÍDICO DA PRESIDÊNCIA DO TJCE



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

ANEXO 1 DO EDITAL
TERMO DE REFERÊNCIA



14/12/15

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

Id	Demanda Prevista	Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
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

14/12/15

	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, c, 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

1972

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.

142

2.4. Levantamento das alternativas

Solução 1 – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
Descrição	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).
Fornecedor	TJCE

Solução 2 – Ampliação do quadro de servidores efetivos com absorção das atividades	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
Descrição	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).
Fornecedor	TJCE

Solução 3 – Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas			
Entidade	TJCE, empresas de mercado		
Descrição	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).		
Fornecedor	IVIA, CTIS, ITEGRA	Valor	R\$ 4.476.320,64

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

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Necessidades Elencadas no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)
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 Nº 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

143

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.

Tipo de Serviço	Quantidade mensal	Quantidade para 12 meses
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:

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

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

[Handwritten signatures and marks]

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 USTs 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 Nº 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 Nº 28/2017, observando ainda, que já houve aumento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 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.

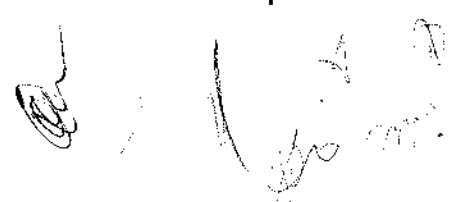
3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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.



143

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

M. B.

operação, restaurando-lhes o pleno funcionamento em tempo hábil, quando das ocorrências de defeitos, interrupções, quedas de desempenho ou qualquer outro motivo que impeça ou prejudique a utilização dos aplicativos pelos seus usuários, acrescentando, dentre outras:

3.1.1.6.6.1. Realizar análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas de acordo com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE;

3.1.1.6.6.2. Executar ou orientar a execução de procedimentos necessários para sanar ou contornar o incidente reportado, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, no menor tempo possível;

3.1.1.6.7. Na ocorrência de incidente cuja causa raiz não seja possível corrigir de imediato, a CONTRATADA providenciará solução de contorno com o propósito de normalizar em tempo hábil as funcionalidades afetadas pelo incidente. Posteriormente, a CONTRATADA deverá providenciar a correção definitiva da causa geradora do incidente.

3.1.1.6.8. Priorização de incidentes críticos

3.1.1.6.8.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para o CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando a assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA deverá executar os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE que visam assegurar:

3.1.1.6.8.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível;

3.1.1.6.8.1.2. O envolvimento da equipe de TI do CONTRATANTE, bem como especialistas da CONTRATADA, no tratamento do incidente;

3.1.1.6.8.1.3. A definição de uma Política de Comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta Administração.

3.1.1.6.9. Requisição de serviço

3.1.1.6.9.1. Atividade pertencente ao escopo da resolução de Incidentes e que corresponde a um Incidente que não representa uma falha nos sistemas, mas solicitações que visam a prestação de suporte técnico especializado aos sistemas em produção objetivando a melhoria/atendimento de necessidades específicas, tais como: aquisição dos sistemas para contemplar alterações de ambiente e requisitos, configuração de parâmetros e demais requisitos do sistema necessários ao seu perfeito funcionamento, apoio na construção de scripts de atendimento para que a Central Atendimento do CONTRATANTE possa registrar e classificar os chamados dos usuários dos sistemas e realizar atendimento de primeiro nível dos incidentes, dentre outros.

3.1.1.6.9.2. Caberá ao CONTRATANTE definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.

3.1.1.7. Das tarefas a serem realizadas

3.1.1.7.1. 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.

MACROATIVIDADES	ATIVIDADES
Validar Classificação de Incidentes e Requisições	Identificar a demanda e validar a classificação determinada pelo CONTRATANTE. Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pelo CONTRATANTE, informações adicionais que não tenham sido previamente fornecidas pelo CONTRATANTE referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência

[Handwritten signatures and marks]

	<p>dentre outras informações relacionadas à macroatividade de classificação de demanda.</p> <p>Solicitar ao CONTRATANTE a recategorização da demanda caso seja identificada a necessidade de alterar a complexidade informada pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não aceite a recategorização a demanda deverá ser atendida conforme definido pelo CONTRATANTE.</p> <p>Proceder com o atendimento após validação e complementação das informações.</p>
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	<p>Verificar e acompanhar os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.</p> <p>Notificar o CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.</p> <p>Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com o CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias necessárias e inócuas à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.</p> <p>Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demanda do CONTRATANTE.</p>
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Incidentes	<p>Realizar o diagnóstico dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica pelo CONTRATANTE.</p> <p>Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente, incluindo a elaboração de scripts SQL para auxiliar no diagnóstico.</p> <p>Executar aplicativos em ambiente de homologação para simulação do Incidente.</p> <p>Implementar soluções temporárias ou definitivas (scripts SQL, versões de programas para contornar, corrigir defeitos ou executar requisições de serviços).</p> <p>Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.</p> <p>Documentar a solução adotada para o incidente e atualizar os artefatos para distribuição de versão do aplicativo, quando necessário, de acordo com padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.</p> <p>Devolver o incidente à equipe do CONTRATANTE para o devido fechamento.</p>
Encerramento de Incidentes e Requisições	<p>Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, 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.</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, retornando a demanda para a equipe que a atendeu.</p>

3.1.1.7.2. Atividades

3.1.1.8. 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.

- 3.1.1.9. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, a lista dos grupos de atividades poderá sofrer alterações dentro de uma mesma complexidade, 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.

SCA de Suporte a Sistemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:

Grupo de Suporte a Incidentes

- Analisar, identificar e encaminhar soluções para incidentes de sistemas;
- Definir procedimentos de atendimento de suporte a sistemas;
- Encaminhar alterações nos sistemas para resolução definitiva dos problemas identificados no atendimento dos incidentes.
- Parametrizar sistemas, adequando-os aos processos de negócio;
- Monitorar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;
- Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas.

Grupo de Adequação de Sistemas

- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;

Grupo de Métricas de Sistemas


- Mensurar o tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Conferir planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Elaborar pareceres técnicos referentes à métricas de software;
- Realizar aferição de qualidade nos sistemas.

Grupo de Testes de Sistemas

- Homologar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Identificar a abordagem de implementação mais apropriada para realizar a homologação;
- Analisar sistemas em busca de possíveis erros, para que sejam corrigidos durante a fase de desenvolvimento;
- Registrar os resultados da homologação;
- Analisar erros de execução;
- Planejar a execução de testes manuais e automatizados
- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

Grupo de Arquitetura de Sistemas

- Definir e implementar padrões de desenvolvimento de software;
- Desenvolver componentes de software;



- Indicar pontos potenciais de reutilização de código dentro do sistema.

SCB de Suporte a Sistemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de suporte, conforme grupo de atividades abaixo relacionadas:

Grupo de Suporte a Incidentes

- Auxiliar na identificação e encaminhamento de soluções para incidentes de sistemas;
- Documentar procedimentos de atendimento de suporte a sistemas
- Auxiliar treinamentos, presenciais ou remotos, de sistemas;

Grupo de Adequação de Sistemas

- Auxiliar na manutenção/desenvolvimento de sistemas de acordo com o processo de desenvolvimento vigente no CONTRATANTE;
- Verificar artefatos encaminhados pelo CONTRATANTE através dos incidentes ou requisições de serviços;
- Realizar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Validar modificações nas instruções de operação de sistemas;
- Executar adequações nos sistemas aos processos de negócio;

Grupo de Métricas de Sistemas

- Auxiliar no cálculo do tamanho funcional de softwares em pontos de função e outras métricas definidas pelo CONTRATANTE;
- Auxiliar na validação de planilhas de pontos de função estimadas (NESMA) e detalhadas (IFPUG e SISP);
- Auxiliar na aferição de qualidade nos sistemas.

Grupo de Testes de Sistemas

- Dar suporte à execução de testes manuais e automatizados.

3.1.1.10. Dos perfis e da qualificação profissional da equipe da CONTRATADA

TAREFAS DE ROTINA – SCA de Suporte a Sistemas	
Qualificação exigida para a execução das tarefas	
ESCOLARIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • Possuir nível superior na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC. • Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de, no mínimo, vinte e quatro meses em suporte a sistemas. • Experiência de, no mínimo, doze meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

TAREFAS DE ROTINA – SCB de Suporte a Sistemas

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Possuir nível superior completo ou em andamento na área de Informática, ou formação de nível superior em outras áreas, desde que possua pós-graduação completa na área de Informática que some, no mínimo, 360h e seja reconhecida pelo MEC.
- Possuir Declaração de Repasse de Conhecimentos emitida pelo CONTRATANTE

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Experiência de, no mínimo, doze meses em suporte a sistemas.
- Experiência de, no mínimo, seis meses no grupo de atividades indicado para cada tarefa na Ordem de Serviço.

3.1.1.11. Dos valores de referência

3.1.1.11.1. Para o cálculo das unidades de referência de cada tipo de tarefa/serviço, a composição do custo e formação dos preços deverá ser baseada no salário-base definido no Dissídio Coletivo do ano de 2018 do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e similares do Estado do Ceará e do Sindicato das empresas de Asseio e Conservação do Estado do Ceará, firmado através do Processo nº 0080578-03.2018.5.07.0000 (DC), registrado no Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. O referido dissídio foi escolhido por estabelecer os salários-base de referência utilizados nas contratações dos órgãos da administração pública do Governo do Estado do Ceará.

3.1.1.11.2. Desta forma, o valor mínimo do salário-base do profissional disponibilizado para prestação dos serviços deverá observar na elaboração das planilhas de preços, os valores mínimos abaixo relacionados, estabelecidos sem os benefícios, a fim de se criarem condições propícias ao bom andamento dos serviços, contribuindo para a sua eficiência.

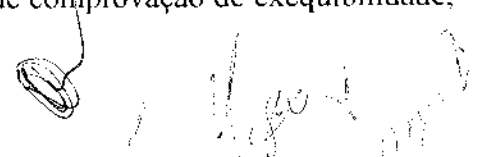
3.1.1.11.3. Caso ocorra, no decurso deste processo administrativo, a celebração de nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, os valores mínimos a que se refere o item anterior, serão os definidos nesta nova Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, respeitada a Categoria Profissional definida na tabela abaixo.

Categoria do Serviço	Unidade de Referência	Categoria Profissional	Valor Mínimo do Salário-base
Serviço de Complexidade Baixa	UST-SCB	Programador Pleno	R\$ 4.194,03
Serviço de Complexidade Alta	UST-SCA	Sistemas, Suporte e O&M(Negócios) I	R\$ 5.357,56

3.1.1.11.4. A CONTRATADA poderá utilizar Convenção Coletiva de Trabalho na contratação dos seus colaboradores distinta da apontada como referência, desde que mantida a remuneração base informada no item 3.1.1.11.2 e adstrita à base territorial de sindicato cearense. A Convenção Coletiva de Trabalho utilizada pela CONTRATADA deverá ser informada em sua proposta de preços e será utilizada como referência para a repactuação dos serviços, conforme definido no item 5.7.2.2.

3.1.1.11.5. Caso a licitante apresente, em sua proposta, salário-base inferior ao valor mínimo estabelecido no subitem anterior, além de apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, conforme previsto no subitem 9.1.1.1.8, deverá comprovar a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual.

3.1.1.11.5.1. Na demonstração de custos, no caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:



3.1.1.11.5.1.1. Identificar o salário-base a ser pago aos profissionais que prestarão os serviços presenciais.

3.1.1.11.5.1.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação praticada na administração pública do estado do Ceará.

3.1.1.12. Indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço

3.1.1.12.1. Para o acompanhamento e a 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.

3.1.1.12.2. 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.

3.1.1.12.3. 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.

3.1.1.12.4. 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.

3.1.1.12.5. Não haverá incidência de redutores na fatura, advertências ou penalizações durante o período de 60 (sessenta) dias contados a partir do início da execução da primeira Ordem de Serviço, porém os indicadores deverão ser devidamente apurados. Esse período será considerado como estabilização do serviço.

3.1.1.12.6. Os indicadores incidirão sobre o valor global definido através do somatório das Ordens de Serviço, considerando a execução de todas as Unidades de Serviço Técnico solicitadas no mês de referência.

3.1.1.12.7. INDICADOR 1: EFETIVIDADE

Nome	Efetividade no atendimento dos serviços (Mensal)	
Descrição	Os incidentes e requisições de serviço encaminhados pelo CONTRATANTE deverão ser resolvidos pela CONTRATADA dentro do mês de referência.	
Medição	Relação de atendimentos resolvidos versus os atendimentos encaminhados à CONTRATADA no mês de referência da medição. Cálculo: $100 * (\text{chamados resolvidos} / \text{chamados encaminhados})$.	
Meta	90% de efetividade.	
Ocorrência	Não cumprimento da efetividade estabelecida.	
Nome	Intervalo	Percentual de Glosa
Índice de Efetividade (Mensal)	Acima de 90,00%	0%
	de 90% até 80,00%	3%

	Abaixo de 80,00%	5%
--	------------------	----

3.1.1.12.8. INDICADOR 2: DESEMPENHO

Nome	Índice de Desempenho (Mensal)	
Descrição	A CONTRATADA deverá executar a quantidade de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) solicitada pelo CONTRATANTE na Ordem de Serviço (OS)	
Medição	Relação da quantidade mínima de USTs solicitadas (considerando 8 USTs por tarefa) versus a quantidade de USTs efetivamente executadas (considerando todas as OSs, incluindo as extraordinárias) pela CONTRATADA no mês de referência da medição. Obs: devem ser desconsideradas para cálculo da quantidade mínima de USTs solicitadas as tarefas suspensas temporariamente durante o período, desde que aprovado pelo TJCE. Cálculo: $ID = 100 * (USTs\ executadas / USTs\ solicitadas)$.	
Meta	Executar 100% das USTs solicitadas.	
Ocorrência	USTs não executadas	
Nome	Intervalo Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Índice de Desempenho Mensal	Caso $ID < 100\%$, $Glosa = 100\% - ID$	5,00%

3.1.1.12.9. Percentual máximo de glosas (10%).

3.1.1.12.9.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 10% (dez 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.

3.1.1.13. Da disponibilização dos serviços

3.1.1.13.1. Deverá ser realizada até o 5º (quinto) dia útil após a assinatura do Contrato, na Sede do TJCE, uma reunião de alinhamento, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de:

3.1.1.13.1.1. indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;

3.1.1.13.1.2. nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

3.1.1.13.1.3. definir em conjunto com o CONTRATANTE o modelo do Relatório Gerencial de Serviços, o qual deverá ser aprovado pelo Gestor do Contrato;

3.1.1.13.1.4. entregar os documentos assinados: Anexo 02 - Termo de Compromisso, Anexo 03 - Termo de Ciência, bem como o Plano de Inserção (fornecido pelo TJCE).

3.1.1.13.2. O início da prestação dos serviços deverá ocorrer em até 20 dias corridos após a emissão da primeira Ordem de Serviço Padrão.

3.1.1.13.3. Será considerado como início da prestação dos serviços a disponibilização dos recursos humanos necessários para cumprir a Ordem de Serviço que deverão participar de um repasse de conhecimentos que será promovido pelo CONTRATANTE.

3.1.1.13.4. O repasse de conhecimentos deverá abordar ao tratamento dos incidentes críticos, ambiente, metodologias, fluxos de trabalho, segurança da informação, ferramentas para registro e acompanhamento das demandas e sistemas corporativos do TJCE para todos os colaboradores da CONTRATADA que executarão os serviços.

3.1.1.13.4.1. O repasse de conhecimento terá duração de 40 horas (cinco dias úteis) e incluirá as atividades práticas de atendimento para garantir a adequação do colaborador ao ambiente do CONTRATANTE.

3.1.1.13.4.2. Ao final do repasse o CONTRATANTE emitirá uma Declaração de Repasse de Conhecimentos.

3.1.1.13.5. Somente serão faturadas pela CONTRATADA as Unidades de Serviço Técnico prestadas por colaboradores que possuam a Declaração de Repasse de Conhecimentos.

3.1.1.13.5.1. Os colaboradores da CONTRATADA deverão registrar suas atividades na Solução de Gerenciamento de Service Desk do CONTRATANTE durante o período do repasse de conhecimentos, conforme descrito no item 6.2, porém essas Unidades de Serviço Técnico deverão ser excluídas do Relatório Gerencial de Serviços utilizado para fins de faturamento.

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1. Justificativa para parcelamento do objeto

4.1.1. O serviço de Suporte Técnico de 3º Nível em Sistemas, compreende as tarefas necessárias à manutenção da disponibilidade dos sistemas de TI e que guardam forte interdependência entre si. Este serviço deve ser prestado por equipes dotadas de competências técnicas especializadas e que devem buscar, de forma conjunta e compartilhada, o alcance dos seguintes objetivos:

4.1.1.1. Solucionar, de forma precisa e conforme prazos estabelecidos, as demandas pertencentes ao escopo de atividades delegadas por esta contratação;

4.1.1.2. Permitir que grupos especializados concentrem sua atuação em atividades que proporcionem maior fluxo de valor à instituição, tais como:

4.1.1.2.1. Manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC;

4.1.1.2.2. Aperfeiçoamento dos serviços de TIC existentes;

4.1.1.2.3. Solução de demandas de maior complexidade.

4.1.2. A execução do serviço por equipes distintas dispersariam a responsabilidade pelo alcance dos objetivos. Essa dispersão acarretaria diluição do comprometimento com os processos de trabalho e