

tribunal  
de justiça  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
Diretoria-Geral  
Comissão Permanente de Licitação

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Folha 460

## EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 161/2012

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, por intermédio de seu Pregoeiro, designado pelo Decreto Judiciário nº 369/2012, datado de 17/02/2012, torna público para conhecimento dos interessados que **às quatorze horas (14h00) do dia dezoito de dezembro do ano de dois mil e doze (18/12/2012)**, na sala de Reunião da Comissão Permanente de Licitação, situada no 3º (terceiro) andar, do Anexo I do Tribunal de Justiça, à Rua 19, Q.A8, Lt. 06, Setor Oeste, em Goiânia-GO, fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO PRESENCIAL, DO TIPO MENOR PREÇO POR LOTE**, conforme descrito neste edital e seu(s) anexo(s). Tal procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Federal nº 3.555/2000, Decreto Judiciário nº 409/2003, às disposições fixadas neste edital e anexo(s) e, subsidiariamente, às normas da Lei Federal nº 8.666/1993, em atendimento ao(s) processo(s) administrativo(s) nº 4166051/2012.

### PREGÃO PRESENCIAL

#### DO OBJETO

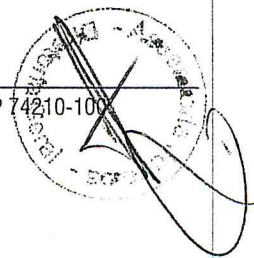
1. O presente pregão tem por objeto, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços, 1º e 2º Níveis de Atendimento, conforme especificações e condições contidas no(s) anexo(s) deste Edital.

#### DOS RECURSOS FINANCEIROS

2. A(s) despesa(s) decorrente(s) desta contratação correrão à conta do(s) Programa(s) de Trabalho 2012.452.02.061.1087.2066.03.20, tendo por elemento(s) de despesa: 3.3.90.39.36.

#### DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

3. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o Edital, através de petição de impugnação devidamente encaminhada ao Protocolo Administrativo do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.



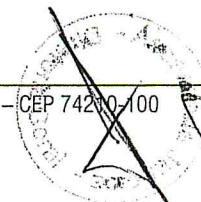
4. Não será admitida a impugnação do Edital via fax ou e-mail.
5. Caberá ao Pregoeiro, decidir sobre a petição de impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após seu recebimento.
6. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

## DA PARTICIPAÇÃO

7. Poderão participar deste Pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste edital e seu(s) anexo(s) e ainda, aqueles que contiverem no seu ramo de atividade, inserido no contrato social em vigor, a faculdade para a prestação de serviços com características semelhantes às do objeto desta licitação.
8. A participação no procedimento licitatório implica, automaticamente, a aceitação integral dos termos deste Edital e seu(s) Anexo(s) e o pleno conhecimento dos regulamentos, instruções e leis aplicáveis.
9. O Edital e Anexo(s) encontram-se à disposição dos interessados na Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, situada no 3º (terceiro) andar, do Anexo I do Tribunal de Justiça, à Rua 19, Q.A8, Lt. 06, Setor Oeste, em Goiânia-GO, ou pelo site [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br).

## DOS IMPEDIMENTOS À PARTICIPAÇÃO

10. Estarão impedidas de participar de qualquer fase deste procedimento licitatório, pessoas jurídicas que se enquadrem em uma ou mais das seguintes situações:
  - a) não comprovem sua condição de firma legalmente constituída, e não apresentem, em seu contrato social, a faculdade para prestação dos serviços objeto desta licitação;
  - b) estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária imposta pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás ou por qualquer órgão da administração pública;
  - c) sejam declaradas inidôneas nas esferas federal, estadual, municipal ou distrital;
  - d) estejam sob falência, recuperação judicial, concordata, dissolução ou liquidação.





## DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

**11.** A proponente deverá fazer-se apresentar para fins de credenciamento junto ao Pregoeiro através de um representante que, devidamente munido de documento que o credencie a participar deste procedimento licitatório, venha a responder por sua representada, devendo, ainda, no ato de entrega dos envelopes, identificar-se exibindo a Carteira de Identidade ou outro documento equivalente.

**12.** O credenciamento far-se-á por meio de instrumento público de procuração ou instrumento particular com amplos poderes, acompanhado de cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da proponente.

**13.** Na hipótese de apresentação de procuração por instrumento particular, a mesma deverá vir acompanhada do contrato social da proponente ou de outro documento, onde esteja expressa a capacidade/competência do outorgante para constituir mandatário.

**14.** Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemblado da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, que lhe confira poderes para tanto, devendo identificar-se, exibindo cédula de identidade ou outro documento equivalente.

**15.** Não será admitido o credenciamento de um mesmo representante para mais de uma firma proponente.

**16.** É facultado aos interessados a participação nas sessões por seu representante legal ou especificamente nomeado. A não apresentação do documento de credenciamento (procuração), ou a incorreção deste, não inabilitará o interessado, mas impedirá o representante de se manifestar e responder pela firma participante.

**17.** Os interessados que porventura não puderem estar presentes no momento da abertura, poderão participar da licitação, desde que chancelem os seus envelopes no Protocolo Administrativo do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, até o primeiro dia útil que anteceder a abertura dos trabalhos, participando, quando da fase de lances, única e exclusivamente, com os valores apresentados na proposta.

**18.** Caso a proponente tenha interesse em valer-se das prerrogativas conferidas à MICROEMPRESAS e EMPRESAS DE PEQUENO PORTE pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, deverá apresentar, no ato do credenciamento, "Declaração de Enquadramento" devidamente certificada pela Junta Comercial competente ou certidão que comprove tal condição, emitida pela Junta Comercial, no presente exercício. A não apresentação destes documentos implica na decadência do direito ao benefício concedido.



19. No que tange à comprovação da qualidade de microempresa ou empresa de pequeno porte não será aceita outra documentação senão aquela emitida e/ou certificada (deferida) pela Junta Comercial competente, consoante determinação do art. 8º da Instrução Normativa nº 103, de 22/05/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio (DNRC).

## DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

20. As Propostas de Preços e os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados no local, dia e hora determinados, em 2 (dois) envelopes distintos, **"A" - Proposta de Preço e "B" - Documentos de Habilitação**, devidamente fechados e rubricados no fecho.

21. Os envelopes deverão conter, ainda, em sua parte externa os seguintes dizeres:

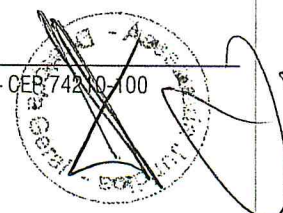
- AO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS,  
SECRETARIA DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO,  
3º (TERCEIRO) ANDAR, DO ANEXO I DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA,  
À RUA 19, Q.A8, Lt. 06, SETOR OESTE, EM GOIÂNIA-GO;
- NÚMERO DO PREGÃO;
- RAZÃO SOCIAL E ENDEREÇO DA PROPONENTE.

## DA PROPOSTA DE PREÇO (ENVELOPE A)

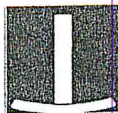
22. A proposta deverá ser apresentada em 01 (uma) via, impressa, em papel timbrado da empresa ou em folhas brancas, formato A4, com indicação do CNPJ da empresa, em linguagem clara, sem emendas, rasuras ou entrelinhas e terá validade de 60 (sessenta) dias corridos a contar da sua apresentação. Caso não seja indicado o prazo, considerar-se-á válida a proposta por 60 (sessenta) dias.

23. Na proposta deverá constar:

- a) nome ou razão social da proponente, número do CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail);
- b) especificação dos serviços contendo a descrição da solução ofertada e outros elementos indispensáveis à sua precisa caracterização;
- c) valor da proposta em algarismo e por extenso, prevalecendo o último, em caso de divergência;
- d) planilha de orçamento analítica (estimativa de preços), nos moldes das apresentadas nos termos de referência;
- e) cronograma de implantação dos serviços;
- f) prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta)







dias, contados a partir da data da abertura dos envelopes de proposta de preço. Caso não seja indicado, considerar-se-á válido por 60 (sessenta) dias;

**g)** assinatura da(s) pessoa(s) juridicamente habilitada(s).

**24.** Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente Edital e Anexos(s), sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos que impossibilitem a exata compreensão do seu conteúdo.

**25.** A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e Anexos.

**26.** O valor proposto deverá ser líquido, estando nele inclusos frete, tributos, encargos sociais, demais despesas e os abatimentos e/ou descontos porventura concedidos pela licitante que, quando não indicados serão considerados inclusos no valor da proposta.

**27.** Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

**28.** Os valores apresentados para os serviços são meramente orientativos, sendo a empresa licitante responsável pela elaboração de suas propostas.

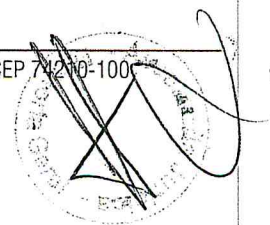
## DO RECEBIMENTO E DA ABERTURA DOS ENVELOPES

**29.** A reunião para recebimento e abertura dos envelopes contendo as propostas de preços e documentação será pública, dirigida pelo Pregoeiro designado para o evento e realizada de acordo com a Lei nº 10.520/2002, Decreto Federal nº 3.555/2000, Decreto Judiciário nº 409/03 e em conformidade com este Edital e seu(s) Anexo(s).

**30.** No dia, horário e local marcados, antes do início da sessão, as proponentes deverão comprovar, por meio de instrumento próprio, poder para formulação de ofertas e lances verbais e para a prática dos demais atos do presente certame, conforme disposição da Lei 10.520/2002.

**31.** Após a abertura de um dos envelopes contendo proposta de preços, não mais serão admitidas novas proponentes, salvo com a anuência de todas as empresas participantes.

**32.** Serão abertos os envelopes contendo as propostas de preços, sendo feita a sua conferência e posterior rubrica pelo Pregoeiro.



## DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E DOS LANCES

**33.** Abertas as propostas, o Pregoeiro classificará a proponente que apresentar a proposta de **MENOR PREÇO, POR LOTE**, e aquelas com valores superiores em até 10 (dez por cento) da proposta de menor preço. Não se observando o mínimo de 03 (três) propostas nas condições mencionadas, serão classificadas as melhores propostas de preços subsequentes, até o máximo de 03 (três), incluindo-se aí a de menor valor, para que seus autores participem de lances verbais, quaisquer que sejam os preços então apresentados, conforme disposto na Lei 10.520/2002.

**34.** Às proponentes classificadas conforme o item anterior será dada oportunidade para disputa, por meio de lances verbais e sucessivos, em valores distintos e decrescentes, a partir do autor da proposta classificada de maior preço.

**35.** A proponente que desistir de apresentar lance verbal, quando convocada pelo Pregoeiro, será excluída da fase de lances.

**36.** Não será permitido aos representantes das empresas classificadas, durante a realização do pregão, a utilização de aparelhos celulares ou rádios de comunicação.

**37.** Antes de iniciada a fase de lances, poderá o Pregoeiro, em comum acordo com as licitantes presentes, estipular o valor mínimo a ser ofertado por lance, caso esse não esteja definido no Edital.

**38.** Caso não aconteçam lances verbais, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço e o valor estimado para a aquisição.

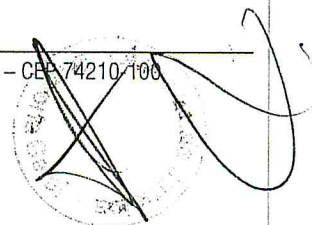
**39.** Declarada encerrada a etapa competitiva e ordenadas as propostas, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

**40.** Em caso de participação de licitante que detenha a condição de MICROEMPRESA ou de EMPRESA DE PEQUENO PORTE, serão adotados os seguintes procedimentos:

**a)** será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte, após o encerramento da fase de lances, sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

**b)** somente se aplicará o critério acima estabelecido quando a melhor oferta não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

**41.** Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:





**a)** a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

**b)** não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na mesma condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

**42.** Não havendo o empate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

**43.** A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada a apresentar nova oferta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**44.** Sendo aceitável a proposta de menor preço, será aberto o envelope de Habilitação contendo os documentos exigidos para o presente Pregão.

**45.** Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarada a proponente vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto definido neste edital.

**46.** Habilitada a licitante vencedora, o Pregoeiro solicitará ao seu representante, que firme declaração, constando o preço final ofertado (mensal e anual) para cada lote, expresso em moeda corrente nacional, em algarismo, com apenas duas casas decimais após a vírgula e por extenso, a qual integrará a Carta Proposta.

**47.** Se a oferta não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a aceitabilidade e procedendo à habilitação da proponente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo a respectiva licitante declarada vencedora e a ela adjudicado o objeto definido neste Edital.

**48.** No caso de desclassificação de todas as propostas apresentadas, o Pregoeiro convocará todas as licitantes para, no prazo de 08 (oito) dias úteis, apresentarem novas propostas escoimadas das causas de sua desclassificação.

**49.** Não havendo lances ou encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com a proponente para que seja obtido menor preço.

**50.** Da reunião lavrar-se-á ata circunstanciada, na qual serão registradas as ocorrências relevantes e que, ao final, deverá, obrigatoriamente, ser assinada pelo

Pregoeiro e licitante(s) vencedora(s), sendo facultada a assinatura à equipe de apoio e às demais licitantes.

**51.** Encerrada a reunião, observando-se alteração quanto ao valor da(s) proposta(s) original(is) em relação ao valor final proposto pela(s) licitante(s) ao final da fase de lances ou quando da negociação direta com o Pregoeiro, a empresa vencedora deverá apresentar, à Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, em, no máximo 24 (vinte e quatro) horas, proposta atualizada, sob pena de convocação das licitantes subsequentes na ordem de classificação, para negociação e posterior adjudicação.

**52.** Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital.

## DA DOCUMENTAÇÃO

**53.** Para habilitação, a licitante deverá apresentar a documentação abaixo discriminada, colocada na ordem sequencial deste Edital.

### **54. O envelope “B” (DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO) deverá conter:**

#### **54.1. Documentação relativa à habilitação jurídica:**

**a)** Comprovante de registro cadastral (CRC), fornecido pelo Tribunal de Justiça de Goiás ou qualquer órgão público ou entidade municipal, estadual, distrital ou federal, sendo aceito, também, o cadastro no SICAF (Sistema de Cadastro de Fornecedor), não isentando, porém, a licitante, da apresentação dos demais documentos exigidos;

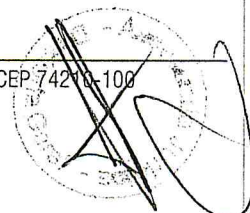
**b)** prova de constituição da empresa, apresentada da seguinte forma:

- ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- inscrição do ato constitutivo, acompanhada de prova da diretoria em exercício, no caso de sociedades civis;
- decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, se a atividade relativa ao objeto desta licitação assim o exigir;

#### **54.2. Documentação relativa à regularidade fiscal:**

**a)** prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

**b)** prova de regularidade relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros, fornecida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;





c) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), expedida pela Caixa Econômica Federal;

d) prova de regularidade para com a Fazenda Pública Federal do domicílio ou sede da firma interessada mediante Certidão da Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria da Fazenda Nacional e Certidão de Quitação de Tributos Federais, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

e) prova de regularidade para com a Fazenda Pública Estadual do domicílio ou sede da firma interessada, expedida pela Secretaria da Fazenda do Estado ou Distrito Federal;

f) prova de regularidade para com a Fazenda Pública Municipal do domicílio ou sede da firma interessada, expedida pela Prefeitura Municipal, quando couber;

g) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho;

#### **54.3. relativos à qualificação técnica:**

a) comprovação da capacitação técnico-operacional da empresa através de um ou mais atestados, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, atuante no mercado nacional, comprovando, de forma satisfatória, a prestação de serviços com características semelhantes às do objeto deste Edital.

#### **54.4. qualificação econômico-financeira:**

a) certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da empresa, emitida num período máximo de trinta (30) dias anteriores à data de realização do certame;

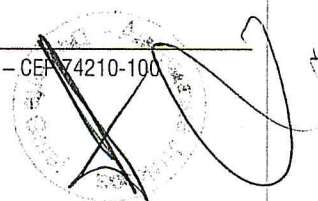
#### **54.5. declarações:**

a) declaração, sob as penalidades cabíveis, da inexistência de fato superveniente que possa impedir a sua habilitação neste certame;

b) declaração de fiel observância do disposto no artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal, nos termos da Lei Federal nº 9.854/99, art. 1º, na forma seguinte:

**“Declaramos para fins de licitação junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e sob as penas da lei, não ter em nosso quadro de empregados qualquer trabalhador menor de 16 (dezesesseis) anos de idade, exceto maiores de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz. Declaramos ainda que nenhum trabalhador menor de 18 (dezoito) anos exerce trabalho noturno, perigoso ou insalubre em nossa empresa.”**

c) declaração da proponente, de não possuir vínculo com o Poder Judiciário, nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, alterada pela Resolução nº 09, de 06 de dezembro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, na forma seguinte:





**“Declaramos para fins de licitação junto ao Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e sob as penas da lei, ter conhecimento da vedação da 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 a esse Tribunal.”**

**55.** Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada em cartório competente, ou publicação em órgão da imprensa oficial ou por cópias, desde que acompanhadas dos originais para conferência pelo Pregoeiro.

**56.** Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos requeridos no presente Edital e seu(s) Anexo(s).

**57.** Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seu(s) Anexo(s), o Pregoeiro considerará a proponente inabilitada.

**58.** Documentos apresentados com validade expirada acarretarão a inabilitação da proponente, salvo se possível a atualização e impressão do mesmo, via internet.

**59.** Havendo qualquer restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação.

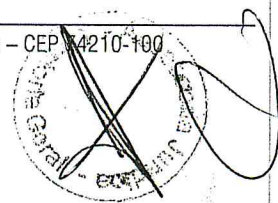
**60.** A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato.

**61.** A prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) não será considerada como documento concernente à regularidade fiscal para fins do item anterior.

**62.** Após a análise da documentação, os membros da Equipe de Apoio e o Pregoeiro rubricarão todas as folhas e demais documentos.

## DOS RECURSOS

**63.** Qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de interpor recurso, mediante registro em ata da síntese das suas razões, sendo-lhe,





desde já, concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das correspondentes razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

**64.** A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.

**65.** Não serão conhecidos recursos interpostos intempestivamente ou aqueles enviados via fax.

**66.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, no 3º (terceiro) andar, do Anexo I do Tribunal de Justiça, à Rua 19, Q.A8, Lt. 06, Setor Oeste, em Goiânia-GO, até o encaminhamento à autoridade competente, para a homologação.

## DA ADJUDICAÇÃO

**67.** Constatado o atendimento das exigências fixadas no ato convocatório, a licitante será declarada vencedora sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

## DO EMPENHO

**68.** À licitante vencedora será concedido prazo de 03 (três) dias úteis, improrrogáveis, para retirada da Nota de Empenho, após convocação promovida pela Divisão de Compras, sob pena de decair o direito de fornecimento.

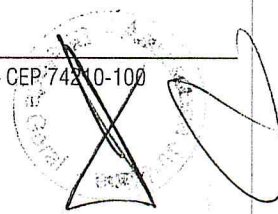
**69.** A empresa adjudicatária para aceitar e receber a Nota de Empenho, poderá solicitar expressamente à Divisão de Compras do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás o seu envio, via fax.

**70.** A recusa injustificada da firma adjudicatária em aceitar ou retirar a Nota de Empenho, dentro do prazo estabelecido neste edital, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades legais.

**71.** É facultado ao Tribunal de Justiça, quando o convocado não retirar a Nota de Empenho, no prazo e condições estabelecidos, convocar, respeitando a ordem de classificação, licitante remanescente para, estando o mesmo habilitado, efetuar o fornecimento, no prazo e condições por ele propostas.

## DO CONTRATO

**72.** Constitui parte integrante deste edital a minuta contratual, que poderá ser alterada



quando da assinatura do contrato, acrescentando ou suprimindo cláusulas e/ou parágrafos, para sua adequação.

**73.** Fica a licitante vencedora, após a homologação do procedimento licitatório, convocada a assinar o termo contratual no prazo de 3 (três) dias úteis, em conformidade com o disposto no art. 64 da Lei nº 8.666/93.

**74.** Se quando da emissão da nota de empenho, os documentos comprobatórios de situação regular junto ao INSS e FGTS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com validade expirada, a empresa deverá providenciar a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade.

**75.** O presente Edital e seus anexos, bem como a proposta da proponente vencedora farão parte integrante do contrato, independentemente de transcrição.

#### DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

**76.** O contrato resultante deste certame somente poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

##### **76.1. Unilateralmente pela Administração quando:**

**a)** necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco pontos percentuais);

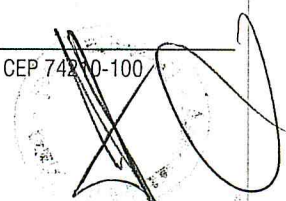
##### **76.2. Por acordo das partes quando:**

**a)** necessário a modificação do regime de execução, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

**b)** necessário a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento do objeto;

**c)** para restabelecer a relação pactuada entre as partes, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso **fortuito ou fato do príncipe**, configurando área econômica extraordinária e extracontratual.

**77.** O contratado fica obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e





cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**78.** Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes.

**79.** No caso de supressão nos itens/lotos que compõem o objeto, se o contratado já houver adquirido os mesmos e entregue no local indicado, estes deverão ser pagos pela Administração pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos; podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

**80.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

**81.** Em havendo alteração unilateral do contrato que aumente os encargos do contratado, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**82.** A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato, as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares, até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do mesmo; podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento.

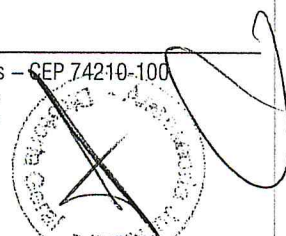
## DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS/ENTREGA

**83.** O(s) serviço(s), objeto desta licitação, deverá(ão) ser prestado(s) nos prazos, condições e locais indicados nos Anexos deste Edital.

**84.** A prestação dos serviços dar-se-á sob a direção do Diretor de Informática, que terá competência para atestar a execução dos mesmos.

**85.** A administração rejeitará, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com os termos deste Edital e seus anexos.

**86.** A Nota Fiscal deverá ser emitida pelo próprio contratado, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ com que foi cadastrada a sua proposta e constante da Nota de Empenho, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outro CNPJ, mesmo sendo de filiais ou da matriz.



## DO PAGAMENTO

**87.** O pagamento será realizado em até 15 (quinze) dias úteis após a prestação dos serviços, objeto desta licitação, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

**88.** Caso o pagamento ocorra após o prazo estabelecido no item anterior, por responsabilidade exclusiva do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, sobre o mesmo incorrerá multa de mora com base no INPC do IBGE, *pro rata temporis*, ou por outro índice substitutivo pactuado em comum acordo entre as partes.

## DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**89.** Prestar o(s) serviço(s) em conformidade com o estabelecido no Edital e anexo(s).

**90.** Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais resultantes da adjudicação desta Licitação, consoante o disposto no art. 71 da Lei nº 8.666/93.

**91.** Aceitar, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

## DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

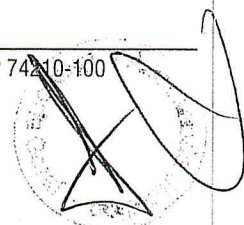
**92.** Comunicar à empresa vencedora todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação de serviços além daquelas obrigações elencadas nos termos de referência, anexos deste edital.

**93.** Efetuar, através da Diretoria de Informática, após a apresentação da Nota Fiscal, o recebimento e aceite dos serviços.

**94.** Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que a empresa vencedora prestar em desacordo com o estabelecido no Edital e Anexo(s).

## DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**95.** Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades previstas no artigo 87 da lei 8.666/93 e artigo 7º da Lei 10.520/2002:





- a) advertência;
- b) multa, observados os limites previstos nos termos de referência;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a União, Estados Distrito Federal ou Municípios, por período de **até 05 (cinco) anos**, nas hipóteses e nos termos da lei 10.520/2002;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União, Estados Distrito Federal ou Municípios, pelo prazo de **até 02 (dois) anos**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicar a penalidade, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei 8.666/93.

**96.** Se o total das multas atingir um valor igual a 10% (dez por cento) do preço total do objeto deste contrato, este será rescindido de pleno direito, a exclusivo critério do Tribunal de Justiça, sem prejuízo da apuração de perdas e danos.

**97.** As multas serão descontadas de qualquer crédito da CONTRATADA existente no TRIBUNAL DE JUSTIÇA, em favor deste último. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a CONTRATADA deverá recolhê-las nos prazos que o Tribunal de Justiça determinar ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

**98.** As penalidades e suspensão de licitar serão obrigatoriamente publicadas no Diário de Justiça Eletrônico e jornal de grande circulação local.

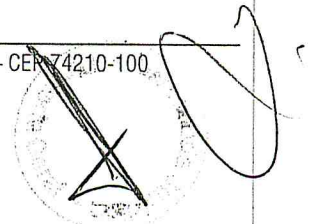
## DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**99.** É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

**100.** Como resultado das diligências acima referidas, objetivando um juízo de verdade real, será permitida, nos termos do art. 2º do Decreto Judiciário nº 409/03 c/c art. 11, inciso XIII, do Decreto Federal nº 3.555/00, a apresentação de documentação atualizada e regularizada na própria sessão, desde que a sua produção seja de fácil realização.

**101.** A inclusão de documentos durante a sessão será admitida desde que seja necessária a realização de diligência para apurar fatos existentes à época da licitação, concernentes à proposta de preços ou habilitação dos participantes, porém não documentados nos autos.

**102.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do pregão.





**103.** Fica assegurado ao Tribunal de Justiça o direito de, no interesse da Administração, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

**104.** As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Tribunal de Justiça não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório e de eventual cancelamento ou anulação do certame ou de parte de seu objeto.

**105.** As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**106.** As exigências relativas à qualificação dos profissionais bem como a comprovação de vínculo com a empresa, constantes dos termos de referência, somente serão exigidas da contratada.

**107.** 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 e local anteriormente estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

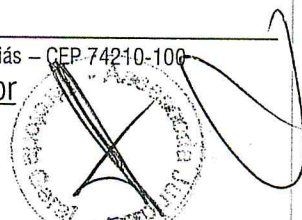
**108.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no Tribunal de Justiça.

**109.** As normas que disciplinam este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

**110.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à aquisição do objeto licitado.

**111.** A ata referente à sessão pública deste certame, além da publicação de seu extrato no Diário de Justiça Eletrônico, bem como os atos e os procedimentos relativos aos recursos interpostos e as respostas a eventuais pedidos de esclarecimento serão divulgados, para conhecimento público, na internet no site <http://www.tjgo.jus.br>, na página **Licitação/Relatório 2012**.

**112.** Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente edital e anexo deverá ser encaminhado, por escrito, ao Pregoeiro, e entregue na Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, situada no 3º (terceiro) andar, do Anexo I do Tribunal de Justiça, à Rua 19, Q.A8, Lt. 06, Setor Oeste, em Goiânia-GO, ou através do fax (0xx62) 3236.2428, ou do e-mail





**rjayme@tjgo.jus.br** .

**113.** Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520/02 e do Decreto Federal nº 3.555/00.

**114.** As dúvidas a serem dirimidas por telefone serão somente aquelas de ordem estritamente informal, sendo as demais, formuladas por escrito.

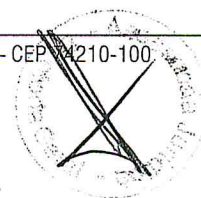
**115.** O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o desta Capital, com exclusão de qualquer outro.

Para conhecimento dos interessados, lavrou-se o presente edital, que será afixado no quadro da Secretaria da Comissão Permanente de Licitação, localizado no térreo do edifício do Palácio da Justiça, à Avenida Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, em Goiânia-GO, estando a Secretaria à disposição dos interessados para maiores informações, no horário de 08h00 às 18h00, bem como através do fax (062) 3236 2432, telefones (062) 3236 2433 e 3236 2435, ou pela internet, no endereço **www.tjgo.jus.br** .

Goiânia, 30 de novembro de 2012.



Rogério Jayme  
Pregoeiro



## ANEXO I

### EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 161/2012

#### PLANILHA ESTIMATIVA DE CUSTOS

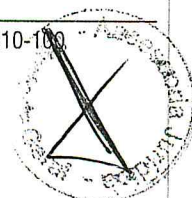
Item	Especificação	Valor
<b>LOTE 1</b>		
1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 1º nível de Atendimento, que caracteriza-se pelo contato do usuário por telefone, Portal na WEB e Chat on-line, e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia, incluindo fornecimento e implementação de Solução informatizada integrada para Gerenciamento de TIC e monitoração da infraestrutura e serviços de TIC, a ser executado sob o regime de 12x5 (doze horas por dia nos cinco dias da semana) observando as melhores práticas de serviços de gerenciamento de serviços – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL).	R\$ 2.427.210,00
<b>LOTE 2</b>		
2	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 2º nível de Atendimento, que caracteriza-se com o deslocamento do técnico para atender os chamados dos usuários em prédios da Capital e do Interior, com disponibilidade de estoque de peças de reposição em caso de atendimento de chamados de itens de configuração fora da garantia, no horário das 07:00h às 19:00h de segunda a sexta-feira.	R\$ 2.881.169,48
<b>VALOR TOTAL DOS LOTES</b>		<b>R\$ 5.308.379,48</b>

Observação:

1. Os valores apresentados nos termos de referência foram utilizados, juntamente com outros orçamentos, para a obtenção da média dos valores de cada um dos lotes, não correspondendo, portanto, ao valor total apresentado na estimativa acima;

Goiânia, 30 de novembro de 2012.

Rogério Jayme  
Pregoeiro





## ANEXO II

### EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 161/2012

#### MINUTA

Contrato de: **a)** prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 1º nível de Atendimento, que caracteriza-se pelo contato do usuário por telefone, Portal na WEB e Chat on-line, e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia, incluindo fornecimento e implementação de Solução informatizada integrada para Gerenciamento de TIC e monitoração da infraestrutura e serviços de TIC, a ser executado sob o regime de 12x5 (doze horas por dia nos cinco dias da semana) observando as melhores práticas de serviços de gerenciamento de serviços – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL) e; **b)** prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 2º nível de Atendimento, que caracteriza-se com o deslocamento do técnico para atender os chamados dos usuários em prédios da Capital e do Interior, com disponibilidade de estoque de peças de reposição em caso de atendimento de chamados de itens de configuração fora da garantia, no horário das 07:00h às 19:00h de segunda a sexta-feira, que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS** e a empresa \_\_\_\_\_ na seguinte forma:

Pelo presente contrato firmado à vista dos autos nº 4166051/2012, e do Despacho Homologatório nº \_\_\_\_/2012, fls. \_\_\_\_, da Licitação Nº 161/2012, o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, situado na Av. Assis Chateaubriand, nº195, Setor Oeste, cidade de Goiânia-GO, inscrito no CNPJ sob o nº 02.050.330/0001-17, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Diretor Geral, Stenius Lacerda Bastos, brasileiro, divorciado, residente e domiciliado nesta capital, e a empresa \_\_\_\_\_ situada

\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, Portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_, têm entre si justo e combinado o presente contrato, oriundo da licitação realizada, conforme Edital Nº 161/2012, na modalidade Pregão, na forma presencial, sob sujeição às normas da Lei Federal nº 10.520 de 17/06/2002 e em conformidade com o disposto na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 com suas alterações posteriores e observadas as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - O presente contrato visa:

a) prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 1º nível de Atendimento, que caracteriza-se pelo contato do usuário por telefone, Portal na WEB e Chat on-line, e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia, incluindo fornecimento e implementação de Solução informatizada integrada para Gerenciamento de TIC e monitoração da infraestrutura e serviços de TIC, a ser executado sob o regime de 12x5 (doze horas por dia nos cinco dias da semana) observando as melhores práticas de serviços de gerenciamento de serviços – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL) e;

b) prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 2º nível de Atendimento, que caracteriza-se com o deslocamento do técnico para atender os chamados dos usuários em prédios da Capital e do Interior, com disponibilidade de estoque de peças de reposição em caso de atendimento de chamados de itens de configuração fora da garantia, no horário das 07:00h às 19:00h de segunda a sexta-feira.

**CLÁUSULA SEGUNDA** – A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste contrato, ao estabelecido no ato convocatório da licitação e respectivos anexos, bem como às obrigações assumidas na proposta firmada pela **CONTRATADA**, a qual, independentemente de transcrição, passa a fazer parte integrante e complementar deste contrato.

**CLÁUSULA TERCEIRA** – Os valores contratados são fixos, aplicando-se as disposições da Lei 10.192/2001.

**CLÁUSULA QUARTA** – O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

§ 1º - O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias úteis, após apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo setor competente acompanhada do comprovante de recolhimento do Imposto Sobre Serviços – ISS, devidamente pago, correspondente aos serviços prestados, ou documento de arrecadação do ISS para que o Tribunal de Justiça possa efetuar a retenção e o recolhimento do tributo.

§ 2º Caso o pagamento ocorra após o prazo estabelecido, por responsabilidade exclusiva do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, sobre o mesmo incorrerá multa de mora com base no INPC do IBGE, *pro rata temporis*, ou por outro índice substitutivo pactuado em comum acordo entre as partes.

**CLÁUSULA QUINTA** - A despesa decorrente deste contrato, correrá, neste exercício, à conta da Dotação Orçamentária nº \_\_\_\_\_, do Elemento de Despesa nº \_\_\_\_\_, conforme Nota de Empenho nº \_\_\_\_\_, datada de \_\_\_\_\_, no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**CLÁUSULA SEXTA** - Ao presente contrato ficam vinculados, como se transcritos fossem, o Edital de Licitação nº 161/2012, na modalidade pregão presencial, e seus respectivos anexos, bem como a proposta da **CONTRATADA**.



**CLÁUSULA SÉTIMA** - Este contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

**I** – unilateralmente pela Administração:

- a) quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- b) quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei;

**II** – por acordo das partes:

- a) quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
- b) para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual.

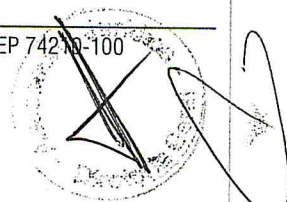
**CLÁUSULA OITAVA** - A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, quanto às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**CLÁUSULA NONA** – O presente contrato terá duração de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por iguais períodos, limitada a sua duração a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II da Lei 8.666/93, salvo se o contrato for denunciado por qualquer das partes ou não mais convier a sua prorrogação, o que se formalizará, por escrito, com antecedência de pelo menos, 60 (sessenta) dias da data do seu vencimento.

**CLÁUSULA DÉCIMA** - Constitui motivo de rescisão deste contrato qualquer uma das ocorrências previstas no art. 78, que se efetivará na forma estabelecida no art. 79, ambos da Lei Federal nº 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA** - Pela inexecução total ou parcial deste contrato, poderá o **CONTRATANTE** aplicar à **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, as seguintes sanções:

- I)** advertência;
- II)** multa, observados os limites previstos nos termos de referência;
- III)** suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- IV)** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública



enquanto permanecem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante o CONTRATANTE, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA** - Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo entre as partes, sendo aplicadas, se necessário, as disposições da Lei Federal nº 8.666/93 ou, se for o caso, a legislação comum.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA** - Fica designado(a) como gestor(a) do presente contrato o Diretor de Informática do CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA** - Fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as dúvidas que porventura surgirem em decorrência da execução do presente contrato.

E, por estarem justas e combinadas, as partes assinam o presente instrumento, em 03 (três) vias de igual teor e forma, perante testemunhas abaixo.

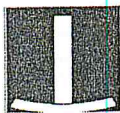
PALÁCIO DA JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, aos \_\_\_\_\_ dias do mês de \_\_\_\_\_ do ano de 2012.

\_\_\_\_\_  
STENIUS LACERDA BASTOS  
Diretor Geral do Tribunal de Justiça de Goiás  
**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

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





tribunal  
de justiça  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
Diretoria-Geral  
Comissão Permanente de Licitação

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
Folha 492

## ANEXO III

**EDITAL DE LICITAÇÃO – PREGÃO PRESENCIAL Nº 161/2012**

## TERMOS DE REFERÊNCIA

www.tjgo.jus.br



**tribunal  
de justiça**  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
**TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 01**  
(Art. 17º, IN 04/2010)

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
Folha 483

# **TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 01**

**Central de Serviço – 1º Nível de Atendimento**

1





## Sumário

1.	GLOSSÁRIO .....	4
2.	OBJETO DA CONTRATAÇÃO .....	5
3.	FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO .....	6
3.1.	JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO.....	6
3.2.	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS.....	8
4.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC.....	9
4.1.	DESCRIÇÃO.....	9
5.	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.....	10
5.1.	CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	10
5.2.	REQUISITOS FUNCIONAIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS.....	11
5.2.1	ESCOPO.....	11
5.2.2	ESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇO – 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO .....	29
5.2.3	EXECUÇÃO DE SERVIÇOS .....	34
5.2.4	COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO E QUALIFICAÇÃO.....	37
5.2.5	ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS.....	38
5.2.6	POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS.....	43
5.2.7	ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.....	44
5.3.	REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TIC ..	46
5.3.1	CARACTERÍSTICAS GERAIS .....	46
5.3.2	ADEQUAÇÃO E DESENVOLVIMENTO .....	47
5.3.3	EXIGÊNCIAS MÍNIMAS .....	47
5.3.4	GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO .....	53
5.3.5	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	55
5.3.6	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.....	57
5.3.7	GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇOS.....	59
5.3.8	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES .....	64
5.3.9	GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO.....	67
5.3.10	GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES .....	69
5.3.11	MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DE TIC .....	70
5.4.	REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TIC	109
5.4.1	LICENCIAMENTO .....	109
5.4.2	INTEGRAÇÃO.....	113
5.4.3	IMPLANTAÇÃO.....	115
5.4.4	ESTABILIDADE DA FERRAMENTA.....	116
5.4.5	TREINAMENTO DA FERRAMENTA .....	117
5.4.6	SUORTE TÉCNICO DA FERRAMENTA.....	119
5.4.7	CRONOGRAMA.....	121
5.4.8	EVOLUÇÕES E ADAPTAÇÕES .....	122
5.4.9	RELATÓRIOS E INDICADORES DE DESEMPENHO .....	123
6.	ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO .....	125
6.1.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	125
6.1.1	CONTRATANTE .....	125
6.1.2	CONTRATADA.....	126
7.	RESPONSABILIDADES .....	127
7.1.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE .....	127
7.2.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA .....	129
8.	DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	133
9.	SANÇÕES E MULTAS.....	133



**tribunal**  
**de justiça**  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
**TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 01**  
(Art. 17º, IN 04/2010)

TRIB.	JUSTI
Folha	485

10.	ESTIMATIVA DE PREÇO E CRONOGRAMA.....	135
10.1.	CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO .....	135
10.2.	ESTIMATIVA DE PREÇO .....	137
10.3.	CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO.....	137





Terceirização da Central de Serviços - 1º nível e 2º nível de suporte ao usuário do Tribunal de  
Justiça de Goiás

## 1. GLOSSÁRIO

**ANO:** (Em inglês OLA –Operational Level Agreement) – Acordo de Nível Operacional (áreas internas)

**ANS:** (Em inglês SLA- Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço

**BACKOUT:** Plano de Retrocesso – Os planos de retrocesso podem ser focados em restaurar todos os serviços em seu estado anterior a qualquer mudança/liberação ou restaurar o mais aproximado à mudança/liberação.

**DI:** Diretoria de Informática. Prédio do TRIBUNAL, em Goiânia, onde fica a Diretoria de Informática.

**CHAMADO ELEGÍVEL:** Chamado passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º e 2º atendimento.

**CHAMADO NÃO ELEGÍVEL:** Chamado não passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º e 2º atendimento.

**CMDB:** Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento da Configuração mantém um ou mais CMDBs, e cada CMDB armazena Atributos de ICs e seus Relacionamentos com outros ICs.

**DASHBOARD:** Tela, composta de uma ou mais camadas, sob a forma de um painel, com instrumentos virtuais onde se associam variáveis a serem monitoradas além de gráficos que mostram a evolução de variáveis, por exemplo, no tempo.

**IC:** Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no CMDB dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. ICs estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANSs.



**INCIDENTE:** Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

**MUDANÇA:** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar Serviços de TI. O Escopo deve incluir todos os Serviços de TI, Itens de Configuração, Processos, Documentos, etc.

**PROBLEMA:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.

**RECURSOS DE TIC:** quaisquer recursos e/ou dispositivos de TI conectados ao ambiente do TRIBUNAL (elementos de rede, servidores, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados);

**TIC:** Tecnologia da Informação e comunicação

**UC:** (Em inglês UnderpinningContract) – Acordo contratos de apoio (fornecedores)

**UNIDADE JUDICIÁRIA:** De acordo com o Glossário de Metas do CNJ – 2010: Por unidades judiciárias de 1º grau devem ser entendidas as varas judiciais ou unidades equivalentes (ex.: vara de juizados especiais), para o 2º Grau considera-se os Gabinetes dos Desembargadores e secretarias dos órgãos julgadores.

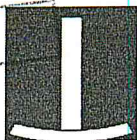
**UNIDADE ADMINISTRATIVA:** Todas as unidades da Secretaria do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

**URA:** Unidade de Resposta Audível, que utiliza de tecnologia digital e através de sistemas executa processamento de voz,

## 2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 1º nível de Atendimento, que caracteriza-se pelo contato do usuário por telefone, Portal na WEB e Chat





on-line, e apoio na gestão de serviços estratégicos de tecnologia, incluindo fornecimento e implementação de Solução informatizada integrada para Gerenciamento de TIC e monitoração da infraestrutura e serviços de TIC, a ser executado sob o regime de 12x5 (doze horas por dia nos cinco dias da semana) observando as melhores práticas de serviços de gerenciamento de serviços – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL).

Os serviços estão detalhados neste Edital e em seus anexos sendo os seguintes:

- a) Central de Serviços – 1º Nível de Atendimento;
- b) Monitoramento da Infraestrutura de TIC;
- c) Sistema de Gerenciamento de TIC.
- d) Compõem o Termo de Referência os anexos abaixo:
  - i. Anexo I – Termo de confidencialidade e sigilo
  - ii. Anexo II – Cenário Atual
  - iii. Anexo III – (Modelo) Declaração de opção pela não realização da Visita Técnica
  - iv. Anexo IV – (Modelo) Declaração de opção pela realização da Visita Técnica
  - v. Anexo V – (Modelo) Declaração de Menor empregado.
  - vi. Anexo VI – (Modelo) Declaração que cumpre os requisitos de habilitação.
  - vii. Anexo VII – (Modelo) Credenciamento
  - viii. Anexo VIII – (Modelo) Proposta Comercial – Lote 01
  - ix. Anexo IX – Planilha de custos
  - x. Anexo X – Minuta de Contrato – Lote 01

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO**



Os serviços de TIC estão presentes em todas as atividades judiciais e administrativas na justiça de 1º e 2º grau no TRIBUNAL em todo o Estado de Goiás.

Todo o TRIBUNAL desempenha suas atividades de forma descentralizada, atualmente em 129 Comarcas do Interior de 1ª instância e Capital (1ª e 2ª instância), em torno de 159 edificações ao todo.

Todas as Comarcas e 2ª instância do TRIBUNAL se encontram informatizadas com sistemas judiciais e sistemas administrativos, com um universo de em torno de 8.000 usuários (dentre servidores e terceirizados) que utilizam os serviços de TIC.

Todas as edificações do TRIBUNAL que utilizam serviços de TIC são interligadas com links de comunicação de dados ao Data Center da Capital no TRIBUNAL e possuem servidores de rede centralizados com toda a infraestrutura necessária.

A contratação da Central de Serviços – 1º nível de atendimento com implementação de solução integrada visa principalmente o Gerenciamento dos serviços de apoio ao negócio de forma a relacionar os componentes e serviços de TI aos objetivos e metas da instituição. Para o TRIBUNAL este método trará como benefício permitir identificar os serviços críticos de TI sobre os quais o negócio da Justiça depende, serviços que, no geral, são realizados por várias aplicações, bancos de dados, servidores e diversos elementos de rede. Identificar tais serviços críticos permitirá dentre diversas atividades a definição de uma política clara e objetiva para segurança da informação e gestão dos ativos de TIC do TRIBUNAL.

Desta forma, será possível entender e planejar como os serviços disponibilizados pela TI do TRIBUNAL impactam nas atividades judiciais e administrativas na justiça de 1º e 2º grau do TRIBUNAL em todo Estado de Goiás, seus riscos e necessidades de planos de gestão e contingência. Além disso, serão obtidos os outros resultados, como, por exemplo, a melhoria no desempenho do negócio e a redução do custo e complexidade da infraestrutura de TI, bem como o pleno atendimento às regulamentações do setor.

Tradicionalmente, os processos de negócios e as arquiteturas de TI são modelados por diferentes departamentos em uma instituição e, por conseguinte, os conceitos e terminologias são diferentes e difíceis de reconciliar. Quando um usuário interno do TRIBUNAL aciona a





Divisão de Atendimento ao Usuário (DAU) para informar um incidente que afeta um serviço de negócio ou processo, torna-se difícil determinar os inúmeros sistemas e aplicativos que estão associados na descrição daquele incidente.

Portanto, quando do planejamento de atualizações no sistema computacional (hardware/software) ou atividades de manutenção, é necessário entender que funções de negócios do TRIBUNAL serão afetadas e quem deve ser notificado para a aprovação. Dessa forma ficará garantido sempre o alinhamento de TI ao negócio e o envolvimento do usuário e do Grupo Estratégico de T.I. interno para tomada de decisão. A documentação dessas dependências de negócios também é necessária para a aderência a regulamentações para assegurar que os planos de negócios e os riscos sejam propriamente gerenciados.

O Gerenciamento dos Serviços de apoio ao negócio inclui a prática de gerenciar os sistemas de informação no contexto dos serviços de negócio (atividades finais) que eles suportam. Para unir esses sistemas aos serviços de negócio suportados, é preciso combinar os serviços, processos, e atividades modeladas por analistas de processo de negócio com os modelos criados pelos arquitetos de TI, bem como a infraestrutura de rede e a topologia dos sistemas de aplicação. Como benefício inequívoco, a automação dos processos de negócio previamente modelados, aliados ao gerenciamento pró-ativo da infraestrutura de TI permite melhorar muito o tempo de resposta e a exatidão dos dados trabalhados.

### **3.2. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Espera-se que com a contratação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, bem como a prestação de serviços de suporte por telefone e presencial, por meio de técnicos capacitados, proverá maior suporte dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça de Goiás, além disso, visa:

- a) Atendimento mais ágil e eficaz, haja vista que o Tribunal de Justiça de Goiás, poderá contar com técnicos residentes e volantes, exemplo, um magistrado da Comarca de Campos Belos, a 625 km da Capital, que esteja com algum problema em seu computador e necessitar da visita de um técnico, ele será prontamente atendido dentro dos prazos estabelecidos (ANSs), com a visita do



técnico em sua Comarca, não sendo necessária a vinda do equipamento juntamente com um serventuário ou o deslocamento de um técnico da Capital para a Comarca.

- b) Dar maior visão e gestão ampla dos serviços de TIC;
- c) Cumprimento dos Níveis de Acordo de Serviços (ANSs).
- d) Melhor utilização dos recursos disponíveis e existentes;
- e) Melhor relacionamento dos usuários com a TIC;
- f) Impacto entre componentes e serviços oferecidos pela infraestrutura de TI para com o negócio do Tribunal de Justiça de Goiás;
- g) Maior controle e gestão dos contratos de serviços de TIC do Tribunal de Justiça de Goiás;
- h) Melhor aproveitamento dos servidores da Diretoria de Informática;
- i) Maior satisfação dos usuários internos e externos dos serviços disponibilizados por TIC para a atividade jurisdicional e administrativa;
- j) Maior disponibilidade da infraestrutura de TIC para atender aos magistrados, servidores e jurisdicionados;

#### **4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC**

##### **4.1. DESCRIÇÃO**

A contratação do suporte técnico de 1º nível de atendimento caracteriza-se pelo atendimento por meio de telefone que é a recepção da ligação do usuário, atendimento por meio de internet/intranet onde o usuário preencherá formulário e posteriormente um técnico entrará em contato com o usuário, e atendimento por meio de recurso de chat on-line onde o técnico conversará on-line com o usuário, para iniciar as ações preliminares para a solução do problema, bem como aquisição, parametrização, implantação, suporte técnico e manutenção





do Sistema de Gerenciamento de TIC que possua módulos de: abertura e encaminhamento dos chamados de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de configuração; gerenciamento de liberação; gerenciamento de nível de serviço; gerenciamento do conhecimento; gerenciamento de requisições; gerenciamento do Catálogo de Serviços; gerenciamento de mudanças e equipe de monitoramento dos serviços e infraestrutura de TIC, conforme especificações constantes deste edital e abaixo listados na tabela 1.

Central de Serviços 1º Nível e Sistema de Gerenciamento de TIC			
Item	Unid.	Quantidade Estimada	Descrição
1	Serviço	1	Atendimento de chamados por telefone, por preenchimento de formulário na internet/intranet e atendimento de chamados pelo chat on-line, dos usuários de TIC, bem como monitoramento dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça de Goiás. Implantação, parametrização, manutenção, suporte técnico e treinamento do Sistema de Gerenciamento de TIC.

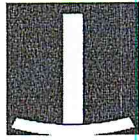
**Tabela 1:** Estimativa de Serviços da Central de Serviços 1º Nível e Sistema de Gerenciamento de TIC

## 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Os serviços de Tecnologia da Informação (TI) estão presentes em todas as atividades judiciais e administrativas desenvolvidas pelos magistrados, servidores e estagiários do Tribunal de Justiça de Goiás, que atualmente conta com aproximadamente 8.000 usuários, 159 edificações em todo o Estado de Goiás e um parque computacional de aproximadamente 17.000 equipamentos.

Diante de um ambiente de TI tão complexo, como este e em virtude da ausência de um sistema de Gerenciamento de TIC capaz de prover informações gerenciais, o Tribunal de Justiça de Goiás, por meio da Diretoria de Informática, hoje não possui dados exatos e precisos para apoiar a tomada de decisão, bem como não é capaz de gerenciar de fato os seus recursos humanos e tecnológicos.



Desse modo, a aquisição de um Sistema de Gerenciamento de TIC e a prestação de serviços para atendimento do usuário por telefone, proverá ao Tribunal de Justiça de Goiás um redimensionamento dos profissionais de TI que hoje estão executando essas atividades operacionais, para outras áreas as quais requer profissionais capacitados como a área de infraestrutura e desenvolvimento de software, que são áreas com déficit de profissionais.

Percebe-se então que teremos com a terceirização dos serviços citados um ganho significativo quanto ao redimensionamento dos profissionais de TI, aumento na qualidade dos serviços prestados haja vista, que a empresa contratada celebrará com o Tribunal de Justiça de Goiás, um acordo de nível de serviço, ou seja, a empresa contratada terá que cumprir prazos para a entrega do serviço aos usuários, e consequentemente aumento da satisfação do usuário, uma vez que o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC contará com um método de aferição da satisfação dos usuários.

Outro ponto de observância é o custo benefício, devido a pouca ou até mesmo a ausência de gestão de toda a infraestrutura de TIC, o Tribunal de Justiça de Goiás acaba tendo gastos superiores no que tange a aquisições de ativos de TI, seja por comprar em quantidades superiores ou inferiores as necessidades do Tribunal de Justiça de Goiás.

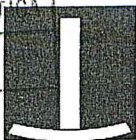
Justifica-se então diante dos fatos expostos, que a terceirização destes serviços operacionais é de suma importância para que a área de TI contribua mais ativamente nos objetivos estratégicos do Tribunal de Justiça de Goiás.

## **5.2. REQUISITOS FUNCIONAIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS**

O Atendimento de 1º nível deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo. A equipe, ou suas partes, de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nos locais estipulados pela CONTRATADA. Além disso, possuir equipe que fará monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC do TRIBUNAL.

### **5.2.1 ESCOPO**





- 5.2.1.1 Receber os chamados, servindo como ponto único de contato com os usuários de serviços de tecnologia da informação e comunicação;
- 5.2.1.2 Registrar todas as requisições de serviço, incidentes e eventos por meio de sistema de atendimento;
- 5.2.1.3 Fazer a categorização e priorização para cada requisição de serviço, incidentes e eventos;
- 5.2.1.4 Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no 1º atendimento, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais, tais como, scripts de atendimento homologados com o TRIBUNAL, utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário.
- 5.2.1.5 Em casos específicos a serem definidos pelo TRIBUNAL, será obrigatória para o fechamento da solicitação, a confirmação do usuário solicitante;
- 5.2.1.6 Solucionar chamados passíveis de resolução através de suporte remoto ou telefone, relativos à:
  - a) sistema operacional Windows (versão XP e superiores);
  - b) de rede;
  - c) aplicativos de escritório;
  - d) navegadores de internet;
  - e) portal e serviços disponibilizados nele;
  - f) aplicativos de correio eletrônico;
  - g) antivírus;
  - h) configuração e instalação de impressoras;
  - i) configuração de pastas e documentos em geral;
  - j) drivers diversos, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;



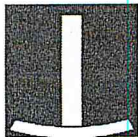
- k) sistemas corporativos do TRIBUNAL (da área administrativa e judiciária);
- l) hardware (básico);
- m) informação ao usuário sobre status de links de comunicação por meio de painel;
- n) informação ao usuário sobre mudanças em andamento.

- 5.2.1.7 Para a solução dos itens relacionados acima, será utilizada equipe de profissionais da CONTRATADA alocada dentro das dependências da CONTRATADA, e se o TRIBUNAL tiver disponibilidade o mesmo cederá espaço físico, no entanto será comunicado para a CONTRATADA;
- 5.2.1.8 Executar atendimento remoto via acesso TCP/IP nos equipamentos que estiverem conectados à rede;
- 5.2.1.9 Diagnosticar e qualificar os incidentes para que sejam encaminhados para demais níveis de atendimento do TRIBUNAL e empresas contratadas;
- 5.2.1.10 Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o nível superior, conforme procedimento formalizado de fluxo estabelecido entre a CONTRATADA e TRIBUNAL através de scripts de atendimento homologados;
- 5.2.1.11 Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- 5.2.1.12 Acompanhar incidentes do escopo de outros fornecedores contratados pelo TRIBUNAL;
- 5.2.1.13 Disponibilizar aos usuários informações sobre o andamento de seus chamados;
- 5.2.1.14 Agir pró-ativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucionar o problema;
- 5.2.1.15 A CONTRATADA deverá fazer a gestão operacional dos ativos de TI do TRIBUNAL;
- 5.2.1.16 Controlar os eventos de parada necessários para manutenção dos serviços de rede interna de TI e microinformática;
- 5.2.1.17 Monitorar os processos de mudança e informar os usuários, pelo canal de comunicação 0800 e de forma reativa, das atividades em execução;





- 5.2.1.18 A CONTRATADA deverá fornecer informações gerenciais, como relatórios de chamados e estatísticas relacionadas;
- 5.2.1.19 A CONTRATADA deverá fornecer todos os insumos necessários para o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento;
- 5.2.1.20 A CONTRATADA deverá prover pesquisas de satisfação dos usuários;
- 5.2.1.21 A Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá possuir estrutura hierárquica que será determinada pela CONTRATADA e apresentada ao TRIBUNAL;
- 5.2.1.22 A CONTRATADA deverá estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia do TRIBUNAL, todos os scripts de atendimento para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento.
- 5.2.1.23 A CONTRATADA deverá prover o repositório de todos os scripts de atendimento homologados com o TRIBUNAL, bem como o controle de versionamento dos mesmos, contendo informações dos autores dos scripts, data de sua homologação, número de versão, categorização, dentre outros.
- 5.2.1.24 A CONTRATADA, juntamente com o TRIBUNAL, deverá estabelecer fluxo formalizado no início do contrato, para política de aprovação e homologação de scripts de atendimento para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento.
- 5.2.1.25 A CONTRATADA deverá prover livre acesso ao TRIBUNAL para consulta aos scripts de atendimento, por meio de acesso via Web, com permissão de acesso.
- 5.2.1.26 Para os serviços a serem contratados, objeto deste Contrato, a CONTRATADA deverá preconizar as melhores práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação, ITIL V3.
- 5.2.1.27 O TRIBUNAL poderá solicitar a qualquer tempo a substituição de profissionais que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.
- 5.2.1.28 Os serviços a serem prestados englobam as atividades:
- a) Central de Serviço – 1º nível de atendimento;**



i. O 1º nível de suporte técnico se dará da seguinte forma: todos os usuários de TIC do TRIBUNAL que estiverem com algum problema ou dúvida quanto a qualquer recurso tecnológico, entrará em contato com a central de serviços por meio de:

- número telefônico 0800
- link na internet e intranet para abertura do chamado
- chat on-line disponibilizados pelo Sistema de Gerenciamento de TIC a ser contratado.

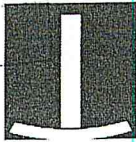
ii. Caberá também ao 1º nível de atendimento, possuir equipe que fará o monitoramento dos serviços e infraestrutura de TIC do TRIBUNAL, a fim de identificar de imediato às falhas na operação e logo abrir chamado solicitando a resolução do problema.

iii. Os chamados dos usuários só poderão ser atendidos e registrados pelo 1º nível de atendimento, e se este chamado for encaminhado para outros níveis de atendimento, cabe aos técnicos do 1º nível confirmar e encerrar a solicitação em questão.

**b) Gerenciamento de Incidentes (IM):**

- Solucionar os incidentes informados o mais breve possível e restaurar as operações normais antes destes incidentes se tornarem problemas;
- Atender os níveis de ANS propostos neste termo de referência;
- Informar aos usuários do chamado aberto (incidente ou serviço), quanto ao prazo previsto para resolução, com base nos ANS dos contratos de serviços de TIC, quanto à solução de contingência adotada e outras informações pertinentes;
- Estabelecer uma análise do incidente verificando sua probabilidade de recorrência e seus efeitos dentro do sistema de TIC como um todo;





v. Controlar as manutenções corretivas do sistema operacional das estações de trabalho, bem como softwares utilizados pelos usuários do TRIBUNAL em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal;

vi. Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de problemas.

**c) Gerenciamento de Problemas (PM):**

i. Diagnosticar a causa raiz de incidentes recorrentes e reparar a mesma para impedir sua recorrência;

ii. Documentar todas as análises, ações e soluções realizadas de forma a manter um histórico para ajudar nas futuras análises de incidentes para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento;

iii. Prover métodos de resolução de problemas eficientes e coerentes com padrões formais existentes, tendo como visão primordial a melhoria contínua;

iv. Possuir relacionamento com demais processos incluindo incidentes, mudanças, requisições de serviços, liberação, configuração e monitoramento;

v. Trabalhar para se tornar um elemento proativo, encontrando os problemas e reparando-os antes que os incidentes aconteçam.

vi. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para estudo efetivo da causa raiz dos incidentes e problemas que ocorreram nos ativos e propor ações necessárias para evitar a reincidência. Uma ação pode gerar uma proposta de mudança no sistema de TI que deve ser implementada pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.



vii. A CONTRATADA deverá implementar ferramenta para tratamento automatizado de todos os requisitos de Gerenciamento de problemas descritos neste item.

**d) Gerenciamento de Configuração (SACM);**

i. A CONTRATADA deverá realizar no mínimo uma varredura semanal do ambiente, de acordo com critérios que serão estabelecidos após a assinatura do contrato, para verificação dos itens de configuração que foram movimentados e alterações nos itens já inventariados.

ii. O procedimento para as varreduras dos Itens de Configuração - ICs das subredes deverá ser formalizado e acordado junto ao TRIBUNAL em horários pré-programados de forma a não impactar na banda de comunicação da rede interna do TRIBUNAL.

iii. A CONTRATADA deverá instalar os módulos/aplicativos necessários para o sistema de gestão de ativos, os quais irão fazer o gerenciamento centralizado da solução em servidores e cliente, se necessários, com sistemas operacionais Windows XP ou superiores ou Linux nas suas principais distribuições. Deverão ser gerenciados equipamentos com sistema operacional Windows XP e superiores, caso a ferramenta ofereça suporte.

**e) Gerenciamento de Liberação (REL):**

i. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimento formal para o Gerenciamento de Liberação, bem como políticas de Liberação e provisionamento de aplicativos, que permitam que as mudanças necessárias nos Softwares e Hardwares sejam analisadas e testadas antes que sejam realizadas. O objetivo é assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços de TI.





ii. O processo de Gerenciamento de Liberação deverá assegurar que todos os Softwares e Hardwares a serem utilizados no TRIBUNAL sejam devidamente controlados e aprovados para uso.

iii. A CONTRATADA deverá assegurar o controle de licenciamento dos softwares.

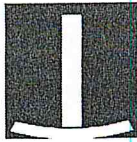
iv. O procedimento de Gerenciamento de Liberação deverá prover controle de liberação dos patches dos softwares, incluindo os sistemas operacionais (Windows XP e superiores e Linux) e sistemas de segurança, e dar suporte para gestão automatizada destes patches nas estações de trabalho.

- A CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão do software (console central e clientes) e manter o suporte técnico, bem como as atualizações de patches durante o período de vigência do contrato.
- O provisionamento de aplicativos funcionará de forma centralizada para Patches de sistemas operacionais e descentralizada para aplicativos de escritório.

v. O procedimento de Gerenciamento de Liberação deverá abranger processos de configuração e reinstalação de softwares, os quais compõem a imagem padrão do disco rígido, dentro das especificações técnicas do fabricante.

vi. Considerações para Instalação de Softwares:

- A instalação de software abrange serviço de execução do programa de instalação, atualização ou reinstalação de software, com carga das configurações consonância com os padrões definidos pelo TRIBUNAL, que conduzam à utilização com sucesso do mesmo e dos demais periféricos já instalados no equipamento, bem como dos softwares já anteriormente instalados.
- As instalações de softwares (ou pacotes de softwares) deverão ser sempre completas, incluindo todas as opções do mesmo, considerando-



se como retrabalho quando o usuário não puder utilizar todos seus recursos, ou mesmo outros recursos existentes no equipamento e que tenham sido afetados por eventual má-instalação ou instalação incompleta.

- Ao receber cópias de softwares do TRIBUNAL deverá ser preenchido e assinado Termo de Responsabilidade.
- A CONTRATADA deverá estar permanentemente informada e atualizada com relação aos critérios de segurança, instalações padrões e softwares, sistemas e programas com uso não autorizados na rede estabelecidos pelo TRIBUNAL, sendo vedada a sua instalação em qualquer estação de trabalho da rede sem a autorização prévia e formal de servidor do TRIBUNAL com competência para esta autorização.
- O TRIBUNAL entregará, no início da execução dos serviços previstos no Contrato, a relação de softwares e hardwares homologados para utilização, sendo vedado o atendimento a chamados que visem a instalação, suporte ou qualquer outro serviço a produtos não autorizados ou licenciados pelo TRIBUNAL.
- A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas, não podendo, contudo, instalá-los nos equipamentos atendidos por este contrato sem prévia autorização, responsabilizando-se integralmente pelos problemas legais da não observação dessa orientação.
- Quando ocorrerem alterações nos produtos (hardware/software) homologados, a CONTRATADA deverá realizar a atualização conforme o processo regular de gerenciamento de mudanças.

**f) Gerenciamento de Nível de Serviço (SLM):**

- i. Ações para manter os níveis de serviços acordados.





ii. Revisar acordo de níveis de serviço.

**g) Gerenciamento do Conhecimento (KM):**

- i. Atualizar a base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas.
- ii. Adicionar os registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
- iii. Gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.
- iv. Criar listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.

**h) Gerenciamento de Requisições (RF):**

- i. Prover informações ao usuário para o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- ii. Categorizar e priorizar requisições de acordo com o estabelecido.
- iii. Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.

**i) Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM):**

- i. A CONTRATADA deverá em conjunto com o TRIBUNAL, elaborar e estabelecer um catálogo de serviços e disponibilizá-lo via Web. O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los. Será responsabilidade da CONTRATADA:
  - Produzir e manter um catálogo de serviços com o auxílio do TRIBUNAL;



- Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;
- Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues com base de conhecimento e scripts de atendimento homologados junto ao TRIBUNAL;
- Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;
- Proporcionar que incidentes conhecidos possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma base de conhecimentos de incidentes/problemas por meio de Portal de Serviços Interativo (Web).

ii. O Catálogo de Serviços devem incluir informações genéricas como:

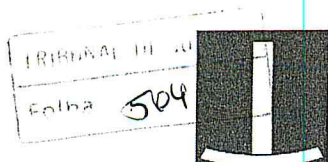
- Nome do serviço;
- ANS de atendimento;
- Pontos de contato;
- Setor(es)/Departamento(s) responsável(is) pelo atendimento ao serviço;
- Horário de prestação de serviços e exceções;
- Providências de segurança.

iii. Conforme prazo estabelecido no Cronograma Físico de Implantação deste Termo de Referência, deverá ser entregue e implementado o catálogo de serviços no Sistema de Gerenciamento de TIC a ser contratado, devendo o mesmo ser atualizado sempre que necessário.

**j) Gerenciamento de Mudanças (CHG):**

- i. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para o Gerenciamento de Mudanças, de forma a permitir que as mudanças





necessárias na infraestrutura de TI, telecomunicações e microinformática, ocorram com mínimo impacto possível às operações do TRIBUNAL.

ii. A CONTRATADA deverá agir, sempre que necessário, com a equipe técnica do TRIBUNAL responsável pela infraestrutura de redes e telecomunicações, de forma a identificar as localidades e departamentos afetados, informá-los da mudança e o período em que ficará indisponível.

iii. Será responsabilidade do processo de Gerenciamento de Mudanças o controle de todas as mudanças de forma a documentá-las e planejá-las.

iv. Deverá ser criado o Comitê Gestor de Mudanças que terá a responsabilidade de avaliar as mudanças, analisando seu impacto e as necessidades de cada mudança. Todas as mudanças necessárias deverão ser devidamente formalizadas e aprovadas pelo Comitê Gestor de Mudanças.

v. Este Comitê deverá assegurar que existam planos de remediação caso as mudanças falhem.

vi. O Comitê Gestor de Mudanças (CGM) será composto por:

- Representantes da DI;
- Representante da Diretoria/Secretaria, caso o Gestor identifique como necessário para a mudança em questão;
- Representante da CONTRATADA, quando se fizer necessário;
- Representante do fornecedor de infraestrutura de Rede e TI, quando se fizer necessário.

vii. No caso de uma mudança emergencial em que não haja tempo suficiente para reunião do Comitê Gestor de Mudanças, no mínimo deverá ter a aprovação do Gestor do contrato. Mudança emergencial entende-se como mudança necessária para restabelecer serviços considerados críticos para operação de TI do TRIBUNAL.



viii. O Comitê de mudanças poderá determinar e aprovar mudanças que se tornem padrão.

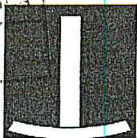
ix. Todas as mudanças necessárias deverão ser pré-agendadas e comunicadas com antecedência aos usuários impactados. As mudanças deverão acontecer em horários que possibilitem o mínimo de parada dos sistemas de TI.

**k) Monitoramento de ambiente.**

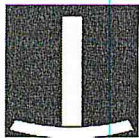
- i. Identificação de falhas;
- ii. Monitoração da infraestrutura de TI em todas as suas camadas (links de comunicação, elementos de rede, servidores, bancos de dados, utilitários e aplicações);
- iii. Análise e diagnóstico das causas (causa raiz) dos problemas identificados pela monitoração;
- iv. Alertas em tempo real para equipe de suporte;
- v. Aberturas de incidentes automáticos;
- vi. Proposição de melhorias nos ambientes monitorados através de análises e correções, preventivas e preditivas;
- vii. Relatórios com flexibilidade de exibição de informações em tempo real através de portais na internet e também dados históricos, coletados em períodos anteriores.

5.2.1.29 Para atingir os objetivos previstos, a CONTRATADA deve participar integral e diretamente dos processos referenciados no ITIL (Biblioteca de melhores práticas para gerenciamento de infraestrutura de T.I.) relativos ao: Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configurações, Liberações, Requisições, Nível de Serviço, Conhecimento, e Catálogo de Serviços, todos disciplinados pela Biblioteca ITIL.



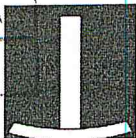


- 5.2.1.30 A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, sempre previamente autorizado e em conjunto com o TRIBUNAL, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, adotando eventuais tendências evolutivas dos processos referenciados ITIL testadas e aprovadas pela comunidade internacional.
- 5.2.1.31 A CONTRATADA deverá assegurar que a capacidade de sua infraestrutura está apta e capaz de atender a demanda da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, conforme seus parâmetros de níveis de serviços estabelecidos. Para isto a CONTRATADA deverá estabelecer avaliações contínuas com os processos de gerenciamento de Incidentes, Problema, Mudança e Configuração de forma a obter informações e prover os recursos necessários.
- 5.2.1.32 A CONTRATADA deverá atuar com equipe pró ativa de forma a prover:
- a) Monitoramento do desempenho da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento e de sua capacidade de atender os usuários do TRIBUNAL;
  - b) Formas de tornar eficientes os recursos para operar o serviço;
  - c) Forma de garantir que todas as necessidades dos serviços sejam planejadas e atendidas em tempo;
  - d) Gerenciar os recursos, responsáveis pelo gerenciamento dos itens de configuração de forma a garantir que os recursos disponibilizados sejam controlados e medidos e que os dados coletados sejam analisados e reportados.
- 5.2.1.33 A CONTRATADA deverá trabalhar de forma a otimizar ao máximo toda a infraestrutura física, tecnológica e material necessária para que a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento mantenha sempre a disponibilidade do serviço acordado.
- 5.2.1.34 INTERFACE COM DEMAIS FORNECEDORES



- a) A CONTRATADA deverá atuar em conjunto com os fornecedores de infraestrutura de Rede e Telecomunicações de forma a manterem o nível adequado de disponibilidade.
- b) A CONTRATADA da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento terá um papel de agente centralizador das ações e interações com os prestadores de serviço de TIC. Ele será o ponto único de contato entre os usuários de TI e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para o TRIBUNAL. Além de fazer a interface entre usuários e demais fornecedores, a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento terá a função de administrar as solicitações, chamados, registrando a sua abertura, progresso, fechamento (condicionado à solução do problema) e registrando ainda a qualidade e efetividade do atendimento dos Fornecedores.
- c) A Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá estabelecer uma interface de comunicação direta com os fornecedores dos serviços de infraestrutura de rede, telecomunicações e de microinformática. Deve apoiar ainda a gestão dos chamados para estes fornecedores e alinhar eventuais intervenções, indisponibilidades e quaisquer atividades que afetem os usuários de TIC. Além disso, deverá atender todas as solicitações dos usuários, de acordo com a sua classificação de criticidade e prazo de atendimento definida.
- d) Para o parque de microinformática e de rede do TRIBUNAL, a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá agir de forma a tentar solucionar os incidentes no 1º atendimento. Caso o incidente identificado requerer manutenção de hardware, a CONTRATADA deverá escalonar para o fornecedor do contrato para manutenção de equipamento no local e acompanhar o chamado até a sua resolução.
- e) Para os sistemas corporativos do TRIBUNAL, a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá solucionar os incidentes no 1º atendimento através de scripts homologados. Caso o incidente identificado não seja resolvido, deverá escalonar para uma equipe de técnicos mais especializados, seja o 2º nível





(CONTRATADA) ou 3º nível alocados nas dependências do TRIBUNAL. Neste último caso, sendo diagnosticada a necessidade de intervenção por parte de analista de sistemas ou de rede do TRIBUNAL ou de empresa de manutenção de hardware, deverá escalonar o incidente para equipe específica.

- f) A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas. Caso seja necessária a instalação nos equipamentos do TRIBUNAL, deverá informar ao mesmo para que sua solicitação seja avaliada e aprovada pelo TRIBUNAL.

5.2.1.35 Deverão ser formulados procedimentos para recuperação das estações de trabalho em caso de falha.

5.2.1.36 Deverá disponibilizar aos usuários o catálogo de serviços e Sistema de Gerenciamento TIC para abertura de chamados.

5.2.1.37 Sem ônus para o TRIBUNAL, a CONTRATADA deverá divulgar o novo modelo de atendimento para pelo menos 01 (um) servidor de cada unidade judiciária e administrativa, planejado através de um Plano de Divulgação do modelo de Atendimento, que será acordado entre as partes.

5.2.1.38 Sem ônus para o TRIBUNAL, a CONTRATADA deverá disponibilizar de forma impressa e/ou digital, manuais ou tutoriais, aos usuários do TRIBUNAL, contendo os procedimentos passo a passo de como contatá-los, abrir e acompanhar os chamados.

#### 5.2.1.39 MODELO DE ATENDIMENTO

- a) Relacionamos na Figura 1 o fluxograma macro da operação da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento e demais grupos de atendimento:

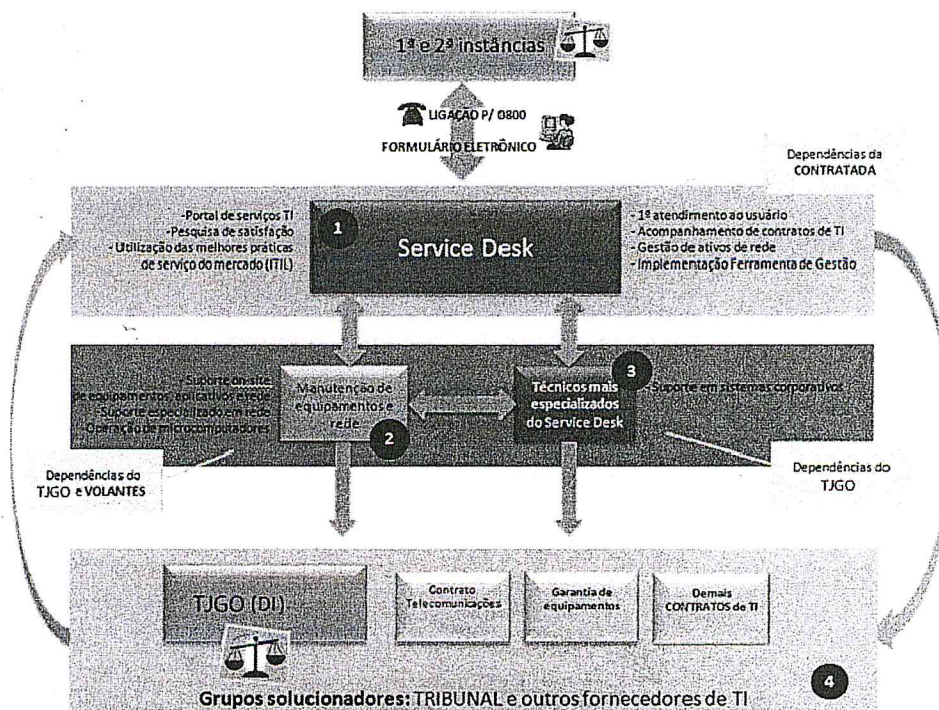
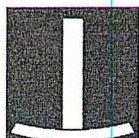
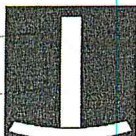


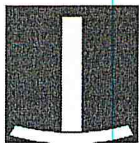
Figura 1: Fluxograma da operação da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento

- b) O número 1 da Figura 1 refere-se ao Contrato da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento
- c) De responsabilidade da CONTRATADA, os diagramas destacados na cor VERMELHA numerados com 1 e 3.
- d) O número 2 da Figura 1 refere-se ao Contrato de Manutenção e operação, que é Central de Serviços - 2º Nível de Atendimento (presencial).
- i. De responsabilidade de empresa contratada pelo TRIBUNAL, responsável pela manutenção, suporte técnico on-site e suporte operacional para todos os usuários do Tribunal de Justiça de Goiás, interior e capital (diagrama destacado na cor VERDE numerado com 2).
  - ii. Compreendem todos os serviços detalhados a seguir, desde que não sejam passíveis de resolução em suporte remoto ou telefone:
    - Suporte, manutenção, configuração, atualização e instalação de softwares, aplicativos de escritório e sistemas operacionais;





- Atualização, instalação e configuração dos sistemas corporativos do TRIBUNAL;
  - Manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de informática e ativos de rede com aplicação de peças e backups e cabeamento de rede externo;
  - Serviços complementares incluindo Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos e outros;
  - Suporte especializado de rede;
  - Serviços operacionais em horário diurno e noturno.
- e) Fornecedores externos e técnicos especializados do Tribunal
- i. Refere-se ao encaminhamento da manutenção para a assistência técnica do fornecedor a que se refere o defeito encontrado. Neste caso, o atendimento fica condicionado aos prazos e níveis de ANS contratados com o fornecedor.
  - ii. No caso de um incidente relacionado à microinformática, se a solução por telefone ou suporte remoto for inviável, a assistência técnica do fornecedor será contatada pela CONTRATADA para que o Fornecedor faça a manutenção do equipamento. Caberá a CONTRATADA:
    - Registrar;
    - Notificar o fornecedor;
    - Acompanhar e encerrar o atendimento, exigindo a solução dentro dos prazos especificados para cada nível de serviço;
    - Notificar o fornecedor e Tribunal para conhecimento, quando observado atraso no ANS acordado.
  - iii. No caso de um incidente relacionado com a infraestrutura de Redes e Telecomunicações, o incidente deverá ser encaminhado para fornecedor



específico contratado, e será função da CONTRATADA acompanhar o chamado até seu fechamento.

iv. A CONTRATADA deverá verificar junto aos usuários solicitantes do serviço ao término do ANS dos fornecedores, a conclusão ou não dos chamados abertos.

## 5.2.2 ESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇO – 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO

5.2.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar instalações próprias para a acomodação da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento para atendimento telefônico através de um número do tipo 0800 e toda a infraestrutura necessária, em ambiente externo ao TRIBUNAL, em Goiânia, com distância máxima da sede do TRIBUNAL de 5 (cinco) Quilômetros, sem ônus para o TRIBUNAL.

5.2.2.2 Caso o TRIBUNAL tenha disponibilidade, o mesmo poderá ceder um espaço físico a CONTRATADA, no entanto caso o TRIBUNAL não tenha esse espaço caberá a CONTRATADA o item acima.

5.2.2.3 A CONTRATADA deverá fornecer os profissionais a serem alocados na Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, conforme estabelecido na Tabela 2 neste Termo de Referência.

5.2.2.4 O serviço contratado do tipo 0800 deverá atender exclusivamente ao TRIBUNAL, e de ônus da CONTRATADA.

5.2.2.5 A infraestrutura da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá contemplar a disponibilidade garantida mínima de 99% ao mês. Devendo a CONTRATADA comprovar a garantia de disponibilidade dos serviços que suportam a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento.

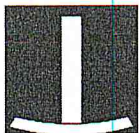
5.2.2.6 A CONTRATADA deverá implementar uma URA de forma a permitir o atendimento automático das ligações e disponibilizar opções que visem manter a disponibilidade do atendimento provendo os indicadores definidos pelo TRIBUNAL neste Termo de Referência. A URA deverá atender, no mínimo, as exigências abaixo:

- a) Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;





- b) Permitir fila de espera de chamada;
- c) Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- d) Possuir identificador de chamadas;
- e) Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;
- f) Quantificar tempo de espera de cada chamada;
- g) Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
- h) Quantificar desistências de chamadas;
- i) Fornecer tempo médio de desistências de chamadas;
- j) Fornecer quantidade de chamadas bloqueadas;
- k) Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
- l) Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento;
- m) Fornecer tempo médio de duração das chamadas;
- n) Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários dos órgãos participantes. Também deve permitir a recuperação desses diálogos, conforme item 6.2.2.9, por: atendente, por dia, por horário, pelo número do chamado ou pelo usuário solicitante;
- o) Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
- p) As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;



- q) Disponibilizar em até 10 (dez) minutos, mensagens de divulgação de falha massiva e de mudanças de grande impacto em andamento, após autorização pelo TRIBUNAL;
- r) Permitir que um usuário digite seu número identificador (número identificador será definido posteriormente pelo TRIBUNAL) após o atendimento da URA;
- s) Permitir que um usuário participe de pesquisa de satisfação após o atendimento prestado;
- t) Disponibilizar mensagem quando todas as posições estiverem ocupadas.

5.2.2.7 A critério do TRIBUNAL a URA deverá fazer o atendimento e solicitar que o usuário informe seu número identificador, pelo teclado do telefone.

- a) A URA deverá detectar automaticamente o usuário que esta ligando após a digitação do número identificador;
- b) Caso a URA não reconheça o número identificador digitado deverá repassar a ligação para o atendente sem solicitar nova digitação, cabendo somente ao atendente solicitar o número identificador do usuário;
- c) Para efeito deste edital será considerada "FILA DE ESPERA" o atendimento eletrônico, a mensagem inicial, a solicitação ao usuário para digitar seu CPF, o encaminhamento da chamada para um atendente e o início do atendimento.
- d) O tempo de um usuário na "FILA DE ESPERA" será de no máximo 30 segundos.

5.2.2.8 O dimensionamento e a especialização da equipe são de responsabilidade da CONTRATADA, homologado pelo TRIBUNAL, onde o tempo médio de atendimento não poderá ser superior a 20 minutos e o tempo do usuário em fila de espera telefônica não poderá ser superior a 30 segundos.

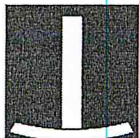
5.2.2.9 Nos casos em que houver a perda do contato entre o usuário e a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, a infraestrutura da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá permitir que o atendente retorne imediatamente o





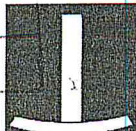
contato com o usuário, exceto em casos de FILA DE ESPERA informada pelo supervisor.

- 5.2.2.10 A infraestrutura da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá permitir a qualquer momento aos Gestores/Audidores o monitoramento das conversações entre usuários e atendentes em real-time, bem como manter gravações do áudio dos contatos pelo período mínimo de três meses, que poderão ser solicitadas pelo TRIBUNAL, quando necessários.
- 5.2.2.11 A Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverá estar estruturado para atender o volume de chamados demandados. A título de informação, os anexos a esse edital apresentam dados históricos de volumes de chamados no ambiente atual. Caberá à CONTRATADA o efetivo dimensionamento, considerando as especificações apresentadas neste Edital.
- 5.2.2.12 A CONTRATADA deverá dimensionar sua estrutura de atendimento para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento no horário compreendido entre 07 e 19 horas nos dias úteis, registrando em ponto eletrônico a entrada e saída de seus funcionários, considerando o calendário oficial do TRIBUNAL.
- 5.2.2.13 A infraestrutura de comunicação, bem como os custos inerentes a mesma, necessária à prestação do serviço será de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá fornecer um link de dados, exceto links de internet, exclusivo para a comunicação com o TRIBUNAL com capacidade de transmissão inicial dedicada de 4 Mbps. O link deverá ser instalado na sede deste tribunal, Av. Assis Chateaubriand nº 195 - Setor Oeste - Goiânia/GO. Esta conexão será de uso exclusivo para comunicação do TRIBUNAL e a CONTRATADA. A conexão entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA deverá estar disponível e em funcionamento, a partir do início do atendimento da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, com disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) e SLA de reparo de 4 (quatro) horas 5X10 compreendendo dias úteis das 08:00 às 18:00 hrs.
- 5.2.2.14 A CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes qualificações:



Ordem	Nome do perfil	Qualificação mínima necessária	Qtd Mínima
1	ATENDENTE – 1º NÍVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ensino médio ou técnico completo;</li><li>- Conhecimento básico de inglês técnico;</li><li>- Conhecimento básico em rede (internet, e-mail, compartilhamento, configuração de proxy);</li><li>- Conhecimento básico em sistema operacional Windows (a partir da versão XP);</li><li>- Conhecimento básico de aplicativos de escritório (pacote Microsoft Office Suite, OpenOffice/LibreOfficeSuite, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Safari e Mozilla FireFox);</li><li>- Comandos DOS;</li><li>- Conhecimento básico em suporte de microcomputadores e impressoras;</li><li>- Desejável Certificação de Suport Center Analyst;</li><li>- <b>No mínimo um profissional por turno com:</b> <u>Experiência mínima de dois ano em atendimento / suporte em sistemas corporativos.</u></li></ul>	(*)
2	EQUIPE DE MONITORAM ENTO – 1º NÍVEL	<ul style="list-style-type: none"><li>. Escolaridade mínima: ensino técnico ou superior nas áreas de informática;</li><li>. Conhecimento da língua inglesa para leitura de textos e manuais;</li><li>. Experiência em atividades relacionadas a redes.</li><li><b>Conhecimentos específicos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>. Microsoft Windows XP, Windows 7 ou superior;</li><li>. Microsoft Word, Microsoft Excel, BrOffice, LibreOffice;</li><li>. Microsoft Internet Explorer; Firefox, Safari, Google Chrome;</li><li>. Aplicativos de suporte remoto (VNC e outros);</li><li>. Conhecimento de protocolos de rede – LAN e WAN.</li><li>. Sistema Operacional Linux;</li><li>. Comandos DOS;</li><li>. Conhecimento dos serviços LDAP, SAMBA, DHCP, DNS;</li><li>. Conhecimento sobre o funcionamento dos ativos de rede (switches, roteadores, modem ADSL, Roteadores Sem Fio);</li></ul></li></ul>	(*)
3	Profissional especializado em Administração de Redes	<ul style="list-style-type: none"><li>. Escolaridade mínima: ensino superior nas áreas de informática;</li><li>. Experiência mínima de 5 anos;</li><li>. Conhecimento de inglês técnico;</li><li>Conhecimentos específicos:<ul style="list-style-type: none"><li>. Conhecimento avançado em Servidor Windows 2003 ou Superior.</li><li>. Conhecimento avançado em Serviço de Diretório (Active Directory).</li><li>. Conhecimento avançado em Serviço DNS e DHCP.</li><li>. Implantação de scripts para ambiente operacional Windows.</li></ul></li><li>Certificação:<ul style="list-style-type: none"><li>. Certificado MCSE (Microsoft Certified System Engineer), considerado como comprovação a apresentação de original ou cópia autenticada do certificado emitido por entidade certificadora oficial, responsável por este.</li></ul></li></ul>	1
4	Gerentes, supervisores,	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ensino superior nas áreas de informática ou gerencial ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática ou gerencial.</li><li>- ITIL (V.3) – Expert ou ITIL (V.3) – Managing Across the Lifecycle</li><li>- Experiência comprovada em atividades similares a esse contrato.</li></ul>	1





	<b>consultores, profissionais responsáveis por implantação de ferramenta.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino superior nas áreas de informática ou gerencial ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática ou gerencial</li> <li>- ITIL(V.3) – Foundation.</li> <li>- Experiência comprovada em atividades similares a esse contrato.</li> <li>- <u>No mínimo um supervisor por turno.</u></li> </ul>	(Todos)
5	<b>Coordenador (Preposto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensino superior nas áreas de informática ou gerencial ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática ou gerencial;</li> <li>- Experiência mínima de 5 anos na área de informática;</li> <li>- Project Management Professional (PMP)®</li> <li>- Cobit 4.1 – Foundation.</li> <li>- ITIL(V.3) – Foundation.</li> <li>- Experiência comprovada em atividades similares a esse contrato.</li> </ul>	1

**Tabela 2:** Perfis profissionais e qualificações mínimas

(\*) dimensionamento de responsabilidade da CONTRATADA

### 5.2.3 EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

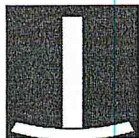
5.2.3.1 Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades com o TRIBUNAL, que se limitará a apresentar completas informações dos serviços a serem executadas pela CONTRATADA.

5.2.3.2 Não serão de responsabilidade do TRIBUNAL os encargos, tais como:

- Salário dos profissionais alocados e seus encargos trabalhistas;
- Deslocamento do profissional, diárias e despesas com alimentação;
- Impostos e demais encargos fiscais;
- Taxa de administração;
- Demais dispêndios.

5.2.3.3 Será função da CONTRATADA, definir e rever periodicamente sua capacidade de trabalho para se adequar ao acordo do nível de serviço.

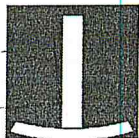
5.2.3.4 Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado para atendimento ao contrato, deverá informar ao TRIBUNAL com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para que o novo profissional possa se inteirar dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados, assegurando, em todos os casos, o atendimento ao previsto na Tabela



2 deste Termo de Referência, quanto ao perfil profissional básico e aos requisitos técnico-profissionais para o profissional substituído.

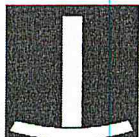
- 5.2.3.5 Os profissionais da CONTRATADA deverão sempre estar identificados através de crachás padronizados, que serão fornecidos pela mesma, além de zelar pela boa apresentação e normas de comportamento.
- 5.2.3.6 A CONTRATADA deverá prover, por turno de trabalho, atendendo à norma regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho, no quadro de profissionais da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, no que tange a jornada diária de seis horas de trabalho e ergonomia.
- 5.2.3.7 O TRIBUNAL disponibilizará apenas instalações físicas ao Preposto. São de responsabilidade da CONTRATADA, telefones, computadores, impressora disponível para impressão de relatórios do Preposto da CONTRATADA alocado nas dependências do TRIBUNAL.
- 5.2.3.8 A CONTRATADA deverá manter nos primeiros 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, profissional devidamente capacitado na ferramenta (Sistema de Gerenciamento de TIC), dedicado dentro das dependências do TRIBUNAL.
- 5.2.3.9 Além da implementação da ferramenta (Sistema de Gerenciamento de TIC), caberá à CONTRATADA capacitar 50 servidores indicados pelo TRIBUNAL, sendo turmas com no máximo 15 servidores, para que tenham condições de trabalhar na ferramenta.
- 5.2.3.10 O TRIBUNAL poderá solicitar a substituição de qualquer um dos Atendentes da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, devendo o pedido ser formalizado em até 5 (cinco) dias úteis antes da substituição, que se fará obrigatoriamente, sob pena de incorrer a CONTRATADA em falta contratual.
- 5.2.3.11 Os atendentes da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento deverão estar cientes dos acordos de níveis de serviço a serem cumpridos.
- 5.2.3.12 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento de todas as requisições no instante da conclusão do serviço, sendo que, no caso de requisições escalonadas para demais níveis de atendimento, este fechamento também deverá ser executado pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento da





CONTRATADA, salvo as exceções normatizadas através de fluxos junto ao TRIBUNAL.

- 5.2.3.13 A CONTRATADA deverá informar o número de telefone 0800 de contato ou outro mecanismo a ser utilizado para a abertura e fechamento das requisições para as situações em que o uso do sistema de atendimento via web não for possível.
- 5.2.3.14 A CONTRATADA, a critério do TRIBUNAL, disponibilizará através de meio eletrônico e impresso, todos os relatórios e indicadores presentes neste termo de referência, onde estarão demonstrados os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: Localidades e departamentos do TRIBUNAL atendidos, dados das requisições (identificação da demanda), horários, pendências, custos, identificação dos técnicos.
- 5.2.3.15 A critério do TRIBUNAL, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA, de que trata o subitem anterior.
- 5.2.3.16 Não será admitida alegação de falta de recursos, tais como equipe, telefone, link de dados, pacote de softwares para instalação etc., para o não recebimento ou o não atendimento de chamados por parte da CONTRATADA, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de capacitação ou recursos necessários.
- 5.2.3.17 Se quando do atendimento, por motivos imputáveis ao TRIBUNAL, não for possível a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá registrar o fato e informar aos gestores do contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de penalidades pelo TRIBUNAL.
- 5.2.3.18 Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.
- 5.2.3.19 A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares do TRIBUNAL, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.
- 5.2.3.20 A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade, por meio de ponto



eletrônico, garantindo a presença de pessoal exigido neste Termo de Referência para o cumprimento dos serviços.

5.2.3.21 Os horários para prestação dos serviços dos funcionários alocados para atendimento ao TRIBUNAL deverão respeitar a carga horária máxima permitida em lei.

- a) Para os atendentes de 1º Nível da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, alocados nas dependências da CONTRATADA, deverá ser respeitada carga horária máxima semanal de 30 (trinta) horas.
- b) Para os demais profissionais, deverá ser respeitada carga horária máxima semanal de 40 (quarenta) horas.

5.2.3.22 Em comum acordo entre as partes, a equipe poderá ser redimensionada pela CONTRATADA, para atender a demanda mínima necessária de incidentes e requisições, em períodos de recesso do judiciário, normalmente observado entre 20/12 a 06/01.

#### 5.2.4 COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO E QUALIFICAÇÃO

A comprovação do vínculo com a empresa e também das qualificações necessárias dos profissionais da CONTRATADA que prestarão serviço ao TRIBUNAL será feita nos seguintes termos:

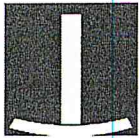
5.2.4.1 Para comprovação do vínculo dos profissionais indicados na Tabela 2, serão considerados:

- a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- b) Cópia da Carteira de Identidade – CI;
- c) Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- d) Estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa);
- e) Outros documentos hábeis para comprovação deste vínculo e da qualificação.

5.2.4.2 Para comprovação do nível de escolaridade exigido, será considerado original ou cópia autenticada de diploma ou certificado de conclusão do curso.

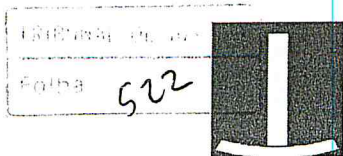


- 5.2.4.3 A comprovação de experiência deverá ser feita através de apresentação de original ou cópia autenticada de atestado(s) de capacidade técnico-profissional emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado ou CTPS assinada por período e função especificada.
- 5.2.4.4 A comprovação de cursos e certificados relacionados a seguir, deverá ser feita através de apresentação de original ou cópia autenticada do certificado de conclusão do mesmo.
- a) certificações ITIL V.3, conforme o perfil exigido na Tabela 2, emitido por entidades certificadoras oficiais, responsáveis por estes (APM Group, EXIN, ISEB e Peoplecert Group);
  - b) certificação COBIT 4.1 emitido pela ISACA;
  - c) certificação PMP® emitido pelo PMI (Project Management Institute).
- 5.2.4.5 Para comprovação de conhecimento técnico em informática, exigido para os profissionais, descritos na Tabela 2 deste Termo de Referência, será considerada a apresentação de currículo, acompanhado de documentação comprobatória (certificados de cursos com carga horária, certificações emitidas por entidades responsáveis) a fim de ser verificada a sua adequação às exigências de capacitação técnica, solicitado no presente Termo.
- 5.2.4.6 O TRIBUNAL poderá, a qualquer tempo, solicitar a CONTRATADA a comprovação de capacitação técnico-profissional exigida para gerentes, supervisores, consultores e profissionais responsáveis pela implantação da Solução informatizada, de experiência em projetos que permitam identificar a compatibilidade e semelhança com os serviços de implementação a serem realizados no objeto licitado.
- 5.2.4.7 A comprovação de vínculo e qualificações deverá ser feita no máximo 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, exceto no que se refere ao item anterior.
- 5.2.5 ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS



- 5.2.5.1 O TRIBUNAL nomeará um gestor para gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- 5.2.5.2 O Gestor terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais relatórios do serviço prestado. O gestor deverá ter pleno acesso à Solução informatizada (Sistema de Gerenciamento de TIC) objeto deste Contrato.
- 5.2.5.3 Estão previstas reuniões presenciais, mensais, dos representantes da CONTRATADA juntamente com o Gestor para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço, nas dependências do TRIBUNAL.
- d) Nas reuniões mensais com o Gestor deverá ser apresentado relatório com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste Termo de Referência para os gerenciamentos de incidentes, configuração, problemas, mudanças e Liberação, bem como todos os itens acordados.
- 5.2.5.4 Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, o Gestor do Contrato fará uso de ferramenta de gestão de informações, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho e a emissão de relatórios gerenciais periódicos ou outra forma a ser definida em acordo operacional entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, até 120 (cento e vinte) dias corridos após a assinatura do contrato ou por estes revistos em comum acordo, durante as Reuniões de Acordo Operacional, a serem realizadas em periodicidade acordada, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados.
- 5.2.5.5 A CONTRATADA, sob orientação do TRIBUNAL, deverá estabelecer, documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato.
- 5.2.5.6 O TRIBUNAL, através do Gestor do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando checklist, previamente acordada entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.





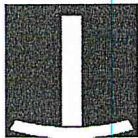
5.2.5.7 A CONTRATADA deverá indicar o preposto, que será também o responsável pelas atividades descritas abaixo:

- a) Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- b) Participar de reuniões mensais junto ao TRIBUNAL;
- c) Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço, definido neste Termo de Referência;
- d) Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- e) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do TRIBUNAL;
- f) Interagir com a DI, responsável pela gestão dos serviços ora contratados.

5.2.5.8 Caberá à CONTRATADA definir a quantidade de supervisores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo, respeitando no mínimo pelo menos 1 (um) por turno.

5.2.5.9 A CONTRATADA deverá manter, nas dependências do TRIBUNAL, em horário comercial, 8 (oito) horas/dia, especificamente no prédio DI, o Preposto, cabendo ao mesmo:

- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo ao TRIBUNAL mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- c) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;



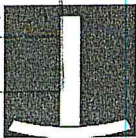
- d) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- e) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

5.2.5.10 A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:

- a) Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades do TRIBUNAL;
- b) Elaboração, em conjunto com o Gestor do Contrato, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes, políticas baseados em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os que já foram estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos Serviços Prestados.

5.2.5.11 O Acordo Operacional deverá também definir a interface e integração das informações com a equipe técnica do TRIBUNAL responsável pela infraestrutura de redes e telecomunicações, de forma que:





- a) As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
- b) As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento.

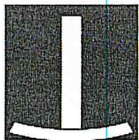
5.2.5.12 A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações do TRIBUNAL.

5.2.5.13 A CONTRATADA deverá realizar campanha de marketing e propaganda para promover o ponto único de contato para serviços de TIC, ANS e novas metodologias utilizadas pela TIC do TRIBUNAL.

5.2.5.14 A CONTRATADA se obriga, quando solicitado pelo TRIBUNAL, a repassar toda a tecnologia, base de dados, base de conhecimento, relatórios e demais informações necessárias à execução dos serviços objeto deste contrato.

#### 5.2.5.15 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- a) A pesquisa de satisfação visa monitorar o desempenho das operações, projetar novos processos e soluções, corrigir os eventuais desvios e permitir ajustes nos níveis de serviços acordados.
- b) Para cada item pesquisado ao usuário serão propostas avaliação no conceito de 1 a 5 ou outro similar acordado entre a CONTRATADA e o TRIBUNAL.
- c) A forma e a periodicidade de realização de pesquisa de satisfação deverão ser definidas entre a CONTRATADA e o TRIBUNAL.
- d) A pesquisa poderá avaliar critérios como:
  - i. Satisfação com a postura e cordialidade da CONTRATADA;
  - ii. Satisfação com a solução técnica apresentada;
  - iii. Satisfação com o tempo de solução;
  - iv. Dentre outros acordados entre as partes.



- e) A pesquisa de satisfação deverá ser efetuada de todos os chamados mensais ou usuários que efetuaram abertura de chamados.
- f) A pesquisa de satisfação deverá compreender o universo de todas as regiões do Estado de Goiás e perfis de usuários do TRIBUNAL.

## 5.2.6 POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

- 5.2.6.1 A CONTRATADA deverá seguir as políticas sobre os processos e de segurança a serem adotados no TRIBUNAL através do acordo operacional a ser adotado.
- 5.2.6.2 Os responsáveis pela CONTRATADA deverão assinar o Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo constante do Anexo I do Edital e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato.
- 5.2.6.3 A CONTRATADA deverá manter junto aos seus profissionais contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo à mesma zelar junto aos seus profissionais, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços no contrato junto ao TRIBUNAL.
- 5.2.6.4 Fica vetado o fechamento de chamados sem a descrição completa das causas e soluções, sendo contabilizado seu tempo de solução até o total esclarecimento/complemento das informações necessárias.
- 5.2.6.5 A Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento da CONTRATADA deverá registrar e qualificar todos os incidentes registrados no sistema de chamados, informando as tentativas de resolução e diagnósticos, antes de repassar para os demais níveis de atendimento.
- 5.2.6.6 Um chamado técnico somente poderá ser fechado quando o mesmo tiver sido solucionado.
  - a) O chamado que for resolvido e tiver o aceite do usuário solicitante, deverá ser marcado como tal.
- 5.2.6.7 O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos no item anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da





abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

5.2.6.8 O usuário poderá reabrir chamados através da web, e-mail ou telefone até o prazo máximo de 50 horas úteis após seu encerramento.

5.2.6.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar em sua ferramenta os indicadores de desempenho acima relacionados para que seja possível o seu acompanhamento por parte do TRIBUNAL.

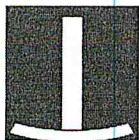
5.2.6.10 Em relação ao perfil profissional básico exigido, deverão ser observados pela CONTRATADA os seguintes itens relativos à qualidade da prestação dos serviços por seus profissionais:

- a) Cortesia e educação;
- b) Clareza, objetividade e correção gramatical da linguagem escrita e falada;
- c) Ausência de vícios de linguagem;
- d) Conformidade com os procedimentos operacionais do TRIBUNAL;
- e) Noções básicas dos produtos e serviços do TRIBUNAL;
- f) Qualidade da informação registrada.

## 5.2.7 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

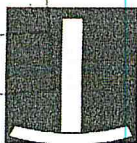
5.2.7.1 A CONTRATADA deverá cumprir os acordos de níveis de serviço abaixo, sendo que ao final do primeiro mês de execução do serviços mediante relatórios, estes ANSs estão passíveis de discussão entre TRIBUNAL e a CONTRATADA.

Ord.	Descrição	Cálculo	Meta
1	Tempo Médio de Atendimento	$\frac{\text{Tempo total de atendimentos realizados}}{\text{Total de atendimentos realizados}}$	$\leq 20$ minutos
2	Tempo do usuário em fila de espera telefônica	$\frac{\text{Tempo total das ligações em fila de espera}}{\text{Total de Ligações em fila de espera}}$	$\leq 30$ segundos
3	Taxa Máxima de Abandono	$\frac{\text{Total de ligações perdidas}}{\text{Total de ligações perdidas}}$	$\leq 10\%$



		Total de Ligações	
4	Disponibilidade do serviço de 0800	$\frac{\text{Total de horas paradas}}{\text{Total de horas do mês}}$	$\geq 99\%$
5	Índice de satisfação dos usuários	Percentual mínimo de satisfação dos usuários com o atendimento da Central de Serviços baseado em pesquisa realizada	$\geq 80\%$
6	Quantidade de Incidentes solucionados dentro dos Acordos de Nível de Serviço - ANS	$\frac{\text{Quantidade de incidentes solucionados dentro dos ANS}}{\text{Quantidade Total de incidentes}}$	$\geq 95\%$
7	Taxa de reabertura	$\frac{\text{Quantidade de Chamados reabertos}}{\text{Total de chamados}}$	$\leq 2,5\%$
8	Monitoração de ativos de rede e Painéis de informação (Dash-boards)	Garantir e disponibilizar a monitoração de todos os ativos de rede e todos os tipos de painéis de informação, solicitados neste Termo de Referência, conforme cronograma de implantação.	$\geq 99\%$
9	Ações de Melhoria da Central de Serviços	$\frac{\text{Quantidade de chamados do mês anterior}}{\text{Quantidade de chamados do mês}}$	$< 100\%$
10	Relatórios de acompanhamento dos ANS dos contratos dos fornecedores de serviços e infraestrutura de TIC	O Relatório deverá conter no mínimo: Quantidade de chamados aberto junto aos fornecedores e resolvidos dentro dos ANS e Quantidade chamados abertos junto aos fornecedores	$\geq 99\%$
11	% de atendimentos dos incidentes conclusos no mês – 1º nível de atendimento	$\frac{\text{Atendimentos conclusos entre os abertos no mês}}{\text{Atendimentos abertos no mês}}$	$\geq 95\%$
12	% de atualização dos itens de configuração, com base no inventário de ativos de TIC	$\frac{\text{Número de itens de configuração atualizados}}{\text{Número total de itens de configuração levantados ou identificados no inventário de ativos de TIC}}$	$\geq 98\%$
13	Qualificação e escalonamento corretamente de chamados para outros níveis	$\frac{\text{Quantidade de chamados encaminhados corretamente}}{\text{Quantidade total de chamados}}$	$\geq 98\%$
14	Percentual de chamados “elegíveis” no 1º nível de atendimento	$\frac{\text{Quantidade de chamados passíveis de atendimento}}{\text{Quantidade total de chamados}}$	$\geq 98\%$





--	--	--	--

Tabela 3: Acordo de Níveis de Serviço e Metas da Central de Serviços – 1º Nível

### 5.3. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TIC

#### 5.3.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

5.3.1.1 A Solução informatizada (Sistema de Gerenciamento de TIC) a ser implantada pela CONTRATADA deverá prestar:

- a) Suporte aos Serviços de TI – Central de Serviços – 1º Nível de Atendimento;
- b) Gerenciamento e Configuração de equipamentos de microinformática;
- c) Descobrimiento e Inventário de equipamentos de TI;
- d) Aplicação de Software e Repositório de Itens de Configuração (CMDB);
- e) Gerenciamento, Monitoração e Configuração de Servidores (Windows, Unix e Linux), elementos de rede e computadores;
- f) Gerenciamento de Aplicações e Ambiente Web;
- g) Gerenciamento Dinâmico e Proativo de Alertas;
- h) Gerenciamento dos elementos de TI;
- i) Gerenciamento e Correlação de Eventos de TI;
- j) Análise de Impacto dos Serviços de TI;
- k) Visão Integrada do Gerenciamento de TI;
- l) Contemplar, de forma integrada, através do CMDB, todas as disciplinas constantes neste Termo de Referência.

5.3.1.2 A solução deve realizar a gestão dos processos de Gerenciamento Consolidado de Serviços, por meio da utilização das melhores práticas definidas pelo ITIL V3 – Information Technology Infrastructure Library.



5.3.1.3 O TRIBUNAL deverá prestar todas as informações e orientações técnicas necessárias para implantação de Solução informatizada, responsabilizando-se pelo acompanhamento e homologação, necessários as funcionalidades solicitadas.

### 5.3.2 ADEQUAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

5.3.2.1 A CONTRATADA deverá adequar isto é, parametrizar cada módulo da Solução informatizada e/ou desenvolver funcionalidades de modo a tornar a solução aderente aos requisitos contidos neste Termo de Referência e aos processos de negócio modelados.

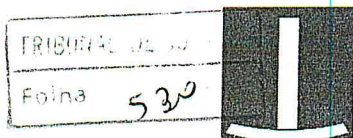
5.3.2.2 A CONTRATADA deverá realizar, durante toda execução do serviço de adequação e desenvolvimento, testes unitários e de integração, validando a integridade e fidelidade da Solução informatizada com as regras de negócios e especificações dos requisitos.

### 5.3.3 EXIGÊNCIAS MÍNIMAS

#### 5.3.3.1 CRITÉRIOS GERAIS

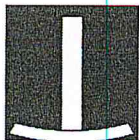
- a) A CONTRATADA deverá prover uma Solução informatizada para controle efetivo dos chamados dos usuários e que atenda todas as exigências relacionadas neste Termo de Referência, podendo a mesma possuir mais funcionalidades.
- b) Deverá abrir chamados, devolvendo automaticamente, via e-mail, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado, quando este informar e-mail institucional do TRIBUNAL.
- c) Divulgar um catálogo com todos os serviços disponibilizados pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento e a abertura de chamados pelo usuário a partir desse catálogo.
- d) Permitir que um chamado seja aberto com, no mínimo, as seguintes informações: número (identificador); data e hora de sua abertura; data e hora do início do atendimento; identificação do usuário solicitante e sua lotação;





descrição do atendimento; classificação do atendimento (severidade e prioridade); serviço afetado; categoria; designação (grupo ou técnicos); e IC.

- i. A ferramenta deverá registrar o horário e o responsável por quaisquer alterações nos registros.
  - ii. Todos os chamados (incidentes, requisições, problemas, mudanças) deverão referenciar a um item de configuração.
- Caso, na abertura do chamado, identifique-se que o IC não esteja cadastrado no CMDB, a Solução informatizada deverá abrir uma requisição de mudança para o TRIBUNAL, de forma automática, solicitando o cadastro do IC. O chamado do usuário deverá ser atendido normalmente.
  - A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário.
  - O chamado principal, ou seja, do usuário, somente deverá ser encerrado pela CONTRATADA após cumprir todas as etapas (atendimento, resolução, cadastro do IC no CMDB). O chamado principal deverá ter um status diferenciado quando já tiver sido resolvido e permanecer na fila aguardando apenas o encerramento da requisição de mudança.
  - O chamado principal terá seu ANS definido normalmente conforme a criticidade identificada. A requisição de mudança, citada neste item, terá um ANS de 50 horas úteis e será separado do chamado principal. O ANS desta requisição de mudança não ficará suspenso em qualquer hipótese e caberá a CONTRATADA cobrar das partes envolvidas quaisquer atrasos ou problemas diversos.
  - A CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais ao TRIBUNAL contendo o volume de chamados abertos e encerrados, dentro e fora dos prazos, de todos os processos e contratos envolvidos, no que diz respeito a chamados de ICs não referenciados e não cadastrados.

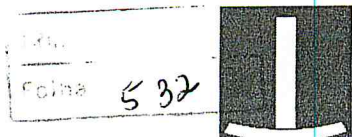


iii. O sistema deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades:

- Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
- Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso os mesmos estejam fora do prazo de Acordo de Nível de Serviços acordado, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos;
- Encerramento das ocorrências;
- Controle de horas válidas;
- Controle dos feriados nacionais, estaduais e horários de trabalho;
- Definições dos níveis de prioridade;
- Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades dos setores;
- Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
- Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;
- Controle de dependências para o andamento do chamado;
- Consultas personalizadas;
- Níveis diferentes para acesso ao sistema;
- Relatórios gerenciais;
- Controle de Acordo de Nível de Serviços (ANS);
- Interface web, acesso remoto e multiusuário.

iv. Deverá permitir a contabilização e a descrição de anomalias, conforme padrões adotados pelo TRIBUNAL, detectadas tanto em atendimento de campo quanto por telefone.





- v. Deverá vincular um único número de registro ao atendimento de apenas uma solicitação, que será automaticamente gerado pela ferramenta disponibilizada e deverá ser associado número de série e patrimônio (quando couber), e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento.
- vi. Possuir um mecanismo para tickets rápidos (Quick Tickets). Ou seja, disponibilizar um meio rápido de registrar e orientar todas as tarefas relacionadas a um processo.
- vii. Permitir a classificação mínima do estado do chamado, como: registrado, em aberto, suspenso, resolvido e fechado.
- viii. Permitir que um chamado tenha outras descrições e informações, assim como configurar a extensão de campos adicionais.
- ix. Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução.
- x. A Solução informatizada deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.
- xi. Permitir a abertura de um chamado isoladamente ou associado a um Incidente, Problema ou Mudança.
- xii. Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados e histórico do atendimento.
- xiii. Permitir o direcionamento e categorização automática dos chamados para os grupos específicos.
- xiv. Permitir um rastreamento completo dos chamados, com informações históricas e atuais do atendimento.



xv. Permitir acesso à base histórica de dados sem afetar o ambiente de produção dos chamados durante todo o período do contrato. A base replicada poderá ser utilizada para esse fim desde que não afete nem o ambiente de produção e nem o link de comunicação.

xvi. Prover um sistema de alarmes, que faça a notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução, de modo que os usuários possam acompanhar o estado dos seus chamados.

xvii. Permitir o anexo de arquivos aos chamados.

xviii. Permitir o agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).

xix. Permitir o cadastramento de pessoas na organização, além de disponibilizar o registro de diversas informações, como: nome, informações de contato (telefone/ramal, e-mail, endereço), localização, estado (status), CPF do funcionário e número identificador (que será definido pelo TRIBUNAL).

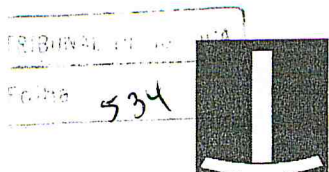
xx. Permitir a criação de regras de negócios (workflow) por meio de uma interface gráfica e intuitiva através de componentes já criados, bastando apenas à configuração ou parametrização dos mesmos e também por processo manual.

xxi. Permitir o gerenciamento da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento por meio de um ponto focal de controle, ou seja, um ponto visível contendo os dashboard para monitoramento do desempenho da Central de Serviços - 1º Nível.

xxii. Possibilitar o acesso por usuários internos e externos em uma console Web para abertura e acompanhamento de incidentes, requisições de serviços ou pesquisas na base de conhecimento.

- Deverá ser oferecida a possibilidade de autoatendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de





contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo do incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e suas possíveis soluções).

xxiii. Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.

xxiv. Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do login na Solução informatizada utilizando um quadro de avisos.

xxv. Permitir a definição e monitoramento de valores limites (thresholds) dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (ANS).

xxvi. Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.

xxvii. Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.

xxviii. Notificar os níveis superiores de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (thresholds) pré-definidos.

xxix. Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.

xxx. Permitir a automação das atividades da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento baseado em regras de negócio para gerenciar os processos necessários, assim como: enviar notificações via e-mail; criar outro registro; atualizar campos; e adicionar detalhes de Incidentes.

xxxi. Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.

xxxii. Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.

xxxiii. Permitir a administração das ocorrências de acordo com os seguintes critérios: ocorrências em atraso; ocorrências fechadas; por



departamento; e por chamada externa a fornecedores e contratados e outras que o TRIBUNAL vier a definir.

xxxiv. Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.

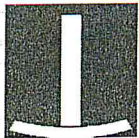
xxxv. Realizar consultas e relatórios gerenciais e estatísticos, bem como prover indicadores de desempenho de todos os chamados e, ainda, consultas e relatórios - por unidade - dos equipamentos cadastrados.

- O formato dos relatórios a ser gerado pela Solução informatizada deverá ser para documento padrão de mercado (PDF, CSV, TXT, Outros), a ser discutido antes de sua implementação, com o gestor do contrato.
- Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.
- Após 30 (trinta) dias da implementação da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento os indicadores deverão ter limiares calculados que reflita a realidade do TRIBUNAL para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes limiares deverão ser continuamente revisados.
- Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Edital, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.

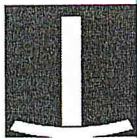
#### 5.3.4 GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

5.3.4.1 A CONTRATADA deverá prover por meio da Solução informatizada, suporte e manutenção ao gerenciamento, definição, revisão, monitoramento e divulgação dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs), Acordos de Níveis Operacionais (OLAs) e Contratos de Apoio (UCs).





- 5.3.4.2 Deverá permitir o relacionamento entre ANSs, OLAs e UCs.
- 5.3.4.3 Deverá suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- 5.3.4.4 Deverá possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 5.3.4.5 Deverá suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e usuários envolvidos.
- 5.3.4.6 Deverá possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 5.3.4.7 Deverá emitir alerta automático (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado (para ANS, OLA e UC).
- 5.3.4.8 Deverá prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de ANSs.
- 5.3.4.9 Deverá prover à gerência de mudanças o acesso a informações de ANSs, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos.
- 5.3.4.10 Deverá permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e ANSs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e ANSs.
- 5.3.4.11 Deverá permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.
- 5.3.4.12 Deverá permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 5.3.4.13 Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:
  - a) Indicadores de desempenho;
  - b) Disponibilidade dos Serviços;
  - c) Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;



- d) Ações para manter os níveis de serviços acordados;
- e) Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
- f) Índice de satisfação dos usuários;
- g) Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços.

#### 5.3.4.14 Contratos de Apoio

- a) Permitir a configuração de alertas em função de contratos com fornecedores externos.
- b) A Solução Informatizada deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.
- c) O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes ANSs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalção horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- d) Deverá gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

#### 5.3.5 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- 5.3.5.1 Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade.
- 5.3.5.2 Permitir a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.3.5.3 Permitir a associação de um ou mais ICs afetados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 5.3.5.4 Permitir diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Incidentes a classificar os registros de incidentes.
- 5.3.5.5 Gerar alertas automaticamente quando da mudança de estado entre incidentes relacionados.



- 5.3.5.6 Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail, SMS e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.
- 5.3.5.7 Permitir a abertura e encerramento de incidentes a partir de e-mail, para qualquer usuário (interno ou externo), como um sistema de autosserviço.
- 5.3.5.8 Disponibilizar a abertura de um novo chamado e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web.
- a) A abertura de chamados tanto via Web como na Solução Informatizada deve ser através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.
- 5.3.5.9 Implementar a notificação, através de e-mail, da(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, atrasado, escalado e concluído.
- 5.3.5.10 Permitir a reabertura de chamado.
- 5.3.5.11 A Solução de Gerenciamento de Incidentes deve ser construída na mesma plataforma que a solução de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).
- 5.3.5.12 A Solução deve facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.
- 5.3.5.13 A Solução informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:
- a) Índice de quantidade de Incidentes;
- b) Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento;
- c) Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento;
- d) Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento;
- e) Índice de reabertura de incidentes;
- f) Índice de incidentes escalonados indevidamente;
- g) Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento;
- h) Índice de evolução do prazo médio de atendimento;



- i) Índice de chamados resolvidos através do autosserviço;
- j) Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800)
- k) Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas;
- l) Ranking dos ICs com maior volume de incidentes;
- m) Relatório de Volume de atendimentos realizados;
- n) Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade do TRIBUNAL (Comarca / Departamento / Setor);
- o) Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento, destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º e 2º atendimento da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento.
- p) Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados);
- q) Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
- r) Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade;
- s) Relatório de Quantidade de chamados recorrentes.

### 5.3.6 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- 5.3.6.1 Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 5.3.6.2 Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade.
- 5.3.6.3 Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças, liberações e ICs relacionados.
- 5.3.6.4 Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando do fechamento do problema.
- 5.3.6.5 Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes proativos (e-mail, SMS e gráficos) do envelhecimento dos chamados de problema.





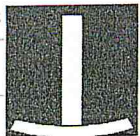
- 5.3.6.6 Possibilidade de marcar incidentes como "problemas potenciais".
- 5.3.6.7 Deve notificar as equipes de resolvidores sempre que um erro conhecido for cadastrado no CMDDB.
- 5.3.6.8 A solução deve diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.
- 5.3.6.9 A solução de Gerenciamento de Problemas deve ser construída na mesma plataforma que a solução de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDDB).
- 5.3.6.10 A solução deve permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.
- 5.3.6.11 A solução deve ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um Problema, de acordo com o número de Incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.
- 5.3.6.12 A solução informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Problemas:
- Índice de problemas encerrados dentro do prazo;
  - Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas;
  - Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador;
  - Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador;
  - Relatório de Distribuição dos problemas por localidade do TRIBUNAL (comarca, departamento, setor);
  - Relatório de Ciclo de vida de cada problema, separados por tempo, criticidade, quantidade de ICs afetados;
  - Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
  - Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas;
  - Ranking dos ICs mais problemáticos dentro do mês por comarca/setor.



### 5.3.7 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇOS

- 5.3.7.1 A CONTRATADA deverá realizar o levantamento do inventário dos ativos de TIC do TRIBUNAL, no prazo de 60 (sessenta) dias, a partir da data de assinatura do contrato.
- 5.3.7.2 O inventário poderá ser feito in loco ou utilizando ferramentas de descobrimento (discovery), o objetivo do inventário é alimentar a base de dados do CMDB.
- 5.3.7.3 O CMDB deverá ser nativamente integrado a todos os outros processos da Solução Informatizada bem como as ferramentas que fizerem parte do pacote de soluções.
- a) Dado um IC deverá ser possível identificar todos os relacionamentos e eventos ligados a este como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, garantia (no caso de hardware), licenças disponíveis (no caso de software), localização física do IC nas unidades do TRIBUNAL, hardwares que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical) até o nível do servidor que o suporta e etc.
- 5.3.7.4 Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte), podendo ser realizada com parametrização do CMDB.
- 5.3.7.5 Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.
- 5.3.7.6 Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos ICs, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
- 5.3.7.7 Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB e que podem ser provenientes de varias fontes como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 5.3.7.8 Possibilitar a execução do inventário e coleta de dados dos microcomputadores de forma silenciosa, sem exibição de janela e sem requerer nenhuma ação para o usuário.





- 5.3.7.9 Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados das aplicações de inventário.
- 5.3.7.10 Prover funcionalidade de localização para qualquer processo de TI e dos ICs armazenados dentro do CMDB.
- 5.3.7.11 Oferecer mecanismos nativos de alta-disponibilidade e balanceamento de carga voltados para promover de forma rápida e eficiente as entregas de conteúdo devendo ter mecanismos inteligentes e automatizados para disponibilizar o conteúdo no ponto mais próximo dos grupos de estações de trabalho.
- 5.3.7.12 Possuir um mecanismo para popular manualmente os ICs no CMDB.
- 5.3.7.13 Permitir o armazenamento dos dados manipulados em um CMDB.
- 5.3.7.14 Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.
- 5.3.7.15 Permitir a coleta das informações dos dispositivos de rede por meio do protocolo SNMP. Integrar e popular nativamente o CMDB com os ICs.
- 5.3.7.16 Atualizar e manter automaticamente os ICs no CMDB.
- 5.3.7.17 A Solução deverá abrir automaticamente um incidente para apuração da falha de aderência ao processo, assim que um IC for alterado sem uma mudança aprovada.
- 5.3.7.18 A Solução deverá gerar arquivos contendo as diferenças encontradas entre o inventário atual e o último inventário coletado e a funcionalidade para a exportação da sua base de dados para o CMDB corporativo, através de padrões de mercado. (Exemplo: CSV ou XML).
- 5.3.7.19 Possibilitar a carga de todas as informações colhidas dos itens de configuração das subredes em servidor de rede central do TRIBUNAL em horários programados e agendados, possibilitando a utilização de servidores de rede intermediários nas localidades.
- 5.3.7.20 Disponibilizar um mecanismo que evite a duplicação de registros no CMDB.
- 5.3.7.21 Suportar qualquer dispositivo IP (exemplo: computador, servidor, impressora e etc) ou com protocolo SNMP.
- 5.3.7.22 Possuir suporte a aplicações Windows XP e superiores e também a Linux.



- 5.3.7.23 Permitir que o micro do usuário seja ligado através de comando via rede (para os micros que possuam tal tecnologia) para fazer o levantamento e comparação com o último inventário, bem como colocá-lo no padrão estabelecido pelo Tribunal.
- 5.3.7.24 Os ICs devem representar, no mínimo, os seguintes componentes: equipamentos de microinformática em geral, servidores físicos e lógicos, dispositivos de armazenamento e ativos de rede, sistemas/aplicações, topologia da rede e informações de usuários.
- 5.3.7.25 Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência, para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.
- 5.3.7.26 Disponibilizar a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, profissionais da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização.
- 5.3.7.27 Permitir a definição de níveis de autorização para cada campo de IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 5.3.7.28 Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos ICs, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
- 5.3.7.29 Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos ICs, com a categoria principal e até duas subcategorias.
- 5.3.7.30 Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos ICs e seus relacionamentos.
- 5.3.7.31 Disponibilizar um modelo único para a representação dos ICs.
- 5.3.7.32 Disponibilizar a visualização dos ICs por meio de pontos macros de negócio com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 5.3.7.33 Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de ICs dentro do CMDB.
- 5.3.7.34 Possuir a capacidade de criar novos ICs e manter as configurações de acordo com a necessidade do TRIBUNAL.





- 5.3.7.35 Permitir o relacionamento bidirecional e identificação gráfica das dependências entre os ICs.
- a) Dentre os relacionamentos, incluem-se contratos de suporte e manutenção, usuários, fornecedores, sistemas e/ou aplicativos instalados, serviços dependentes e fornecidos.
- 5.3.7.36 Disponibilizar queries (coletas) para visualização dos ICs.
- 5.3.7.37 Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.
- 5.3.7.38 Possuir um mecanismo para registrar e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 5.3.7.39 Permitir a criação de filtros de configuração para a sincronização dos dados com o CMDB.
- 5.3.7.40 Possuir ferramenta gráfica de importação dos volumes de dados do CMDB.
- 5.3.7.41 Permitir a associação dos ICs aos Serviços de Negócio, estabelecendo os ICs que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 5.3.7.42 Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 5.3.7.43 Permitir ao administrador especificar qual software necessita aprovação ou não aprovação para a sua instalação, também deve permitir identificar a situação do software como licenciado ou não licenciado. O usuário deve ser comunicado automaticamente sobre a aprovação ou não de sua solicitação.
- 5.3.7.44 Permitir o acompanhamento / rastreamento, instalação e remoção de títulos (Aplicações/Conteúdo) de software aprovados e catalogados na Biblioteca definitiva de Mídias integrada ao CMDB, baseado em políticas flexíveis e ajustáveis, oferecendo um processo integrado com a Gestão de Requisições, Gestão de Mudanças, Configuração e liberação Gestão de Ativos.
- a) Identificar a instalação de softwares que não estejam na Biblioteca definitiva de Mídias



- 5.3.7.45 Suportar o empacotamento de aplicações nativas e não nativas, conteúdo e configuração, para os sistemas operacionais, façam distribuição em massa e programada, de forma silenciosa, envio de configurações para os sistemas operacionais, incluindo a plataforma Microsoft Windows XP ou superior, Distribuições Linux, e dispositivos móveis.
- 5.3.7.46 Permitir que o Processo de Atualização (Patches) dos sistemas operacionais nativos na plataforma cliente somente ocorra de forma automática, após aprovada solicitação de mudança, que deverá ser aberta automaticamente assim que o repositório de Patches receber nova entrada.
- 5.3.7.47 Prover controle financeiro simplificado, com informações específicas de custo unitário do IC.
- 5.3.7.48 Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionados ao inventário dos ICs.
- 5.3.7.49 Oferecer uma interface para rápida identificação de modificações realizadas nos dispositivos de rede.
- 5.3.7.50 Oferecer uma interface unificada para o Gerenciamento dos dispositivos, permitindo a conexão com o dispositivo através do protocolo SSH, sendo capaz de registrar toda a interação realizada na sessão e realizar a cópia de segurança de forma automatizada.
- 5.3.7.51 A solução deve ser capaz de realizar modificação nos dispositivos de rede sem a necessidade de reiniciar o dispositivo.
- 5.3.7.52 A solução deve ser capaz de realizar alterações e atualizações em massa para múltiplos dispositivos.
- 5.3.7.53 Permitir agrupar os dispositivos baseados em critérios definidos pelo usuário, atributos de configuração, e requerimentos de serviço/negócio.
- 5.3.7.54 Permitir a descoberta, coleta e arquivamento da configuração dos dispositivos permitindo o controle sobre versões de modificações arquivadas e recuperação de dispositivos a partir das versões armazenadas.
- 5.3.7.55 A solução deve identificar modificações de configuração nos dispositivos realizadas através de outros mecanismos externos a ferramenta de forma a assegurar o arquivamento de forma automática do histórico de modificações.





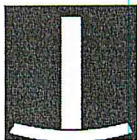
5.3.7.56 Permitir ao usuário realizar buscas no histórico de configurações/modificações por tipo de modificação.

5.3.7.57 A Solução informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Relatórios e Indicadores de Desempenho para o Gerenciamento de Configuração, devendo ser permitido à geração de índice por tipo de IC:

- a) Índice de atualização dos dados relativos aos itens de configuração armazenados;
- b) Índice de alterações relativas a erros de dados previamente cadastrados;
- c) Índices de incidentes ocorridos devido à falta ou inconsistência dos dados;
- d) Índice de itens de configuração inventariados no mês;
- e) Índice de disponibilidade da base de dados.
- f) Relatório de Distribuição dos Itens de Configuração por categoria, tipo, estado atual e por Localidade / Departamentos;
- g) Relatório de Distribuição dos Itens de Configuração por localização física e sua propriedade;
- h) Volumetria dos Itens de Configuração;
- i) Relatório de Distribuição dos softwares por estações de trabalho;
- j) Relatório de Quantidade de patches de atualização realizadas por estação de trabalho;
- k) Relação dos patches de atualização realizados no mês;
- l) Localidades com maior volume de software não autorizado;
- m) Total de licenças em uso / total de licenças contratadas por software, admitindo a parametrização do CMDB.

### 5.3.8 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

5.3.8.1 Permitir o registro e classificação das mudanças.



- 5.3.8.2 Permitir a associação de uma mudança e um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.
- 5.3.8.3 Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório.
- 5.3.8.4 Permitir o acompanhamento do processo de mudanças fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- 5.3.8.5 Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
- 5.3.8.6 Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.
- 5.3.8.7 Permitir que um participante do Comitê Gestor de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- 5.3.8.8 Obter automaticamente do CMDB a lista de aprovadores necessários para a aprovação de uma mudança.
- 5.3.8.9 Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada.
- 5.3.8.10 Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- 5.3.8.11 Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
- 5.3.8.12 Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança.
- 5.3.8.13 Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.
- 5.3.8.14 Integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço para a identificação de melhores datas para a execução.
- 5.3.8.15 Possuir calendário que possibilite a visualização de todas as mudanças aprovadas, facilitando visualização das datas críticas de mudanças aprovadas. O sistema deverá bloquear automaticamente a abertura de mudanças para os sistemas em questão nas datas especificadas.
- 5.3.8.16 Gerar notificações através da interface gráfica, e-mail e sms para o início e final das mudanças.





- 5.3.8.17 Gerar automaticamente para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- 5.3.8.18 Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 5.3.8.19 Suportar as automações dos provisionamentos respeitando o planejamento descrito na Requisição de mudança.
- 5.3.8.20 Prover um painel de controle automático (“dashboard”) integrando as mudanças com as liberações.
- 5.3.8.21 Prover um painel de controle automático (“dashboard”) possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.
- 5.3.8.22 Prover um painel de controle automático (“dashboard”) possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- 5.3.8.23 A solução de gerenciamento de mudança deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL V3.
- 5.3.8.24 A solução de liberação deve prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL V3.
- 5.3.8.25 A solução de gerenciamento de mudança deve prover uma visão de detecção de colisão de forma automática com outras mudanças planejadas.
- 5.3.8.26 A solução deve realizar o fechamento de problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- 5.3.8.27 A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- a) Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas;
  - b) Índice de atualização dos ICs;
  - c) Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
  - d) Índice de liberações realizadas sem necessidade de Backout;
  - e) Índice de solicitações de mudança implementadas;
  - f) Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos;



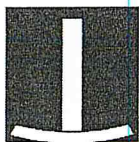
- g) Desempenho dos fornecedores nas mudanças realizadas;
- h) Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis pelo comitê gestor de mudanças;
- i) Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas;
- j) Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações;
- k) Relatório de Quantidade de Liberações realizadas;
- l) Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade / Comarca;
- m) Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo;
- n) Relatório de Crescimento da demanda;
- o) Relatório de Liberações por fornecedor;
- p) Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor;
- q) Relatório de Indicadores de desempenho.

### 5.3.9 GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

- 5.3.9.1 Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- 5.3.9.2 Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
- 5.3.9.3 Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
- 5.3.9.4 Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.



- 5.3.9.5 Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
- 5.3.9.6 Deverá possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
- 5.3.9.7 Deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
- 5.3.9.8 Deverá prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
- 5.3.9.9 Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.
- 5.3.9.10 Deverá suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
- 5.3.9.11 Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
- 5.3.9.12 Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.
- 5.3.9.13 Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.
- 5.3.9.14 A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- a) Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado);

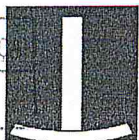


- b) Quantidade de acessos à base por meio da própria solução e web (por tipo de informação);
- c) Ranking de acessos (por tipo de informação);
- d) Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base.

#### 5.3.10 GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES

- 5.3.10.1 Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- 5.3.10.2 Permitir categorizar e priorizar requisições.
- 5.3.10.3 Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.
- 5.3.10.4 Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com o TRIBUNAL.
- 5.3.10.5 Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 5.3.10.6 Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.
- 5.3.10.7 Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.
- 5.3.10.8 Permitir abertura e o acompanhamento de requisições pelo Portal de Serviços de TIC, a ser implementado pela CONTRATADA.
- 5.3.10.9 Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 5.3.10.10 Permitir que sejam anexados documentos à requisição.
- 5.3.10.11 Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.
- 5.3.10.12 Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda os requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- 5.3.10.13 Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso do Tribunal.

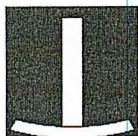




- 5.3.10.14 Prover o provisionamento automatizado das atividades de gerenciamento de acessos, no que tange a perfis, senhas, conformidade.
- 5.3.10.15 Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o tracking (Controle) do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDB).
- 5.3.10.16 Prover os serviços dos usuários reduzindo a latência, o risco de erros humanos e permitindo a coordenação dos processos.
- 5.3.10.17 Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.
- 5.3.10.18 Prover autoatendimento para o gerenciamento de identidade, de sistemas virtuais, Provisionamento, Instalações de SW em desktop, etc.
- 5.3.10.19 A Solução Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- a) Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Comarca / Departamento / Setor);
  - b) Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição;
  - c) Volume mensal de requisições por tipo de serviço;
  - d) Índice de requisições atendidas no Prazo;
  - e) Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.
  - f) Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por comarca/setor.

### 5.3.11 MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DE TIC

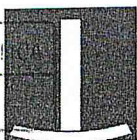
#### 5.3.11.1 Critérios Gerais



a) Deverão ser **MONITORADOS**:

- i. Links de comunicação e elementos de rede;
  - O controle e monitoramento de links, atualmente, abrangem 150 (cento e cinquenta) sítios. Os usuários desse serviço são os servidores e funcionários terceirizados do TRIBUNAL, atualmente é uma média de 8.000 usuários.
  - Monitorar remotamente os links de comunicação de dados;
  - Diagnosticar a falha do link na comarca;
  - Abrir o chamado junto à operadora de Link e fazer o acompanhamento do mesmo até a solução do problema;
  - Disponibilizar para a DI através de portal de serviços da web, relatório eletrônico constando os chamados feitos para a operadora de Link referente com as seguintes informações:
    - o Número do chamado da operadora;
    - o Local do incidente;
    - o Período que o link ficou indisponível;
    - o Motivo da indisponibilidade;
- ii. Servidores Linux;
- iii. Servidores Windows;
  - Apoiar os analistas da rede na criação de scripts;
  - Documentar os scripts;
  - Fazer a atualização de versão em todas as comarcas do estado de Goiás, quando ocorrer novas versões de script.
- iv. Bancos de dados (Oracle 11g e superior, MySQL 5.0 e superior, Postgresql 8.3 e superior, Tamino 8.2 e superior);





v. Aplicações;

vi. Serviços do tipo Apache, Tomcat, JBOSS, dentre outros.

vii. Todos os quantitativos mínimos encontram-se discriminados no Anexo II deste Edital.

**b) CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO DE MONITORAÇÃO**

i. O serviço de monitoração deverá possuir processo de gerenciamento que tenha a capacidade de reiniciar a monitoração automaticamente após a ocorrência de “queda” e subsequente retorno da máquina que está sendo gerenciada.

ii. A solução permitirá a construção de condições para a detecção de eventos de acordo com a necessidade de gerenciamento dos sistemas gerando os alertas necessários. Como exemplo, ela permitirá a criação de alertas quando limites são excedidos, quando transações travam ou quando ocorrem excessivos atrasos no acesso ao banco de dados.

iii. A solução deverá permitir a configuração de ANOs (Acordo de Nível Operacional) através da parametrização de um conjunto de alarmes.

iv. A solução deverá gerar relatório de disponibilidade de serviço através de parametrização de um ou mais condicionais, sempre que o sistema depender de mais de um serviço ou quando estiver implantado em um ambiente de alta disponibilidade ou com redundância, exemplo cluster.

v. A arquitetura da solução permitirá a implementação de um ou mais consoles de gerenciamento de aplicativos para monitoração de todos os sistemas, possibilitando a geração de notificações específicas para cada equipe de desenvolvedores de sistemas e para as equipes de suporte da infra-estrutura, através de acesso web à aplicação de gerenciamento.

vi. A plataforma de gerenciamento e monitoramento de aplicações, processos de negócio, sistemas e redes de computadores, será



implementada através de monitoramento central com software de monitoramento instalado e os respectivos agentes de monitoramento distribuídos.

vii. A solução deverá permitir que os dispositivos gerenciados e visualizados no console apresentem, pelo menos, 4 (quatro) níveis de status (normal, mínimo, maior, crítico), facilmente identificados por cores diferentes e cujas mensagens de alerta correspondentes possam ser plenamente customizáveis.

viii. A solução deverá prover facilidades para criação de ANOs (acordo de nível operacional), a partir de indicadores de desempenho, utilizando recursos gráficos e, pelo menos, 5 (cinco) métodos de cálculo de definição de ANOs: média, melhor, pior, desvio padrão e mediana.

ix. A coleta de informações não poderá comprometer a performance do servidor ou dispositivo monitorado, ou seja, não exceder o consumo médio de 5% (cinco por cento) do uso de CPU do ambiente monitorado.

x. A solução deverá efetuar a consolidação dos dados, coletadas em diversos pontos de captura, em uma única visão em um console gráfico central. Essa console centralizada poderá ser replicada permitindo vários pontos de gerenciamento.

xi. A solução deverá fornecer controle de acesso com visões diferenciadas, com a utilização baseada em mecanismo de segurança de acesso através de usuários e senhas, permitindo a implementação de visões diferenciadas, além de controlar o acesso por módulo do programa. A interface de gerenciamento será em modo gráfico.

xii. A solução deverá possibilitar o envio de alarmes para o console de gerenciamento de aplicações e e-mails e SMS (unidirecional) para os administradores quando os recursos de aplicativos, sistemas operacionais e



bancos de dados atingirem os limiares definidos conjuntamente pelo cliente o fornecedor da solução.

- O fornecimento da plataforma para envio de SMS (unidirecional) caso o recurso seja implementado, deverá ser disponibilizada pelo TJGO e será atendido através de script para a integração com a plataforma de SMS disponibilizada.

xiii. A solução deverá permitir a filtragem de informações por horário, aplicação ou servidor, usando apenas cliques de mouse em uma interface gráfica, sem a necessidade de criação de relatórios ou codificação de scripts para este fim.

xiv. A solução deverá permitir a monitoração simultânea de vários sistemas, servidores e aplicações, a partir de uma ou mais consoles de gerenciamento. Ela terá a capacidade de monitoração de no mínimo 3.000 elementos, objetos ou serviços que abranjam a Estrutura de TI. Entendem-se como exemplos de elementos, objetos ou serviços: drive de disco (Windows) ou ponto de montagem de disco (Unix), item de memória, link de comunicação, CPU, equipamentos de rede, processos que estão sendo executados nos servidores além de outros não mencionados.

xv. A solução deverá permitir que objetivos de nível operacional sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação das aplicações de acordo com os ANOs estabelecidos. Caso os níveis operacionais sejam ultrapassados a solução fará a notificação através de alerta no console de gerenciamento e/ou, envio de e-mail. Os relatórios em formato HTML permitirão o acompanhamento dos níveis de serviço.

xvi. As informações coletadas pelas métricas de desempenho serão armazenadas em um banco de dados relacional único.



xvii. A comunicação entre a console remoto e o sistema de monitoração deverá ser feita utilizando protocolo SSL.

xviii. A solução deverá suportar o gerenciamento de ambientes virtuais, como o VMware.

xix. A solução deverá permitir comunicação simultânea do agente com múltiplas consoles.

xx. A solução deverá permitir a geração de gráficos e relatórios via Web.

xxi. A solução deverá permitir a correlação de eventos monitorados pela solução e a identificação das causas dos problemas.

xxii. Permitir a emissão de relatórios e gráficos com análise do comportamento histórico e prever, de forma pró-ativa, a necessidade de expansão antecipada à ocorrência de problemas.

xxiii. Permitir a configuração de alarmes para um número pré-determinado de ocorrências para eventos específicos, por exemplo: nos últimos três (3) acessos (pollings) a utilização de CPU utilizado pelo banco de dados estava superior a 90%.

xxiv. Monitorar de forma dinâmica, com análise de tendências do comportamento histórico de servidores e das aplicações, de forma a evitar eventos que gerem incidentes indevidos (“falso-positivo”).

xxv. Monitorar, analisar e reportar o desempenho de servidores e das aplicações em tempo real.

xxvi. Monitorar logs de eventos, incluindo os seguintes itens: tamanho do arquivo; taxa de crescimento; e o conteúdo desses arquivos.

xxvii. Monitorar os serviços existentes no servidor.

xxviii. Permitir a definição de limites para o tamanho dos arquivos de logs e acionar alertas caso o valor definido seja superado.



xxix. Permitir abertura de incidentes de forma automática se o valor limite (threshold) for superado.

xxx. Monitorar e apresentar em porcentagem a quantidade de CPU que está sendo utilizado pelos processos em execução.

xxxi. Armazenar o desempenho do servidor e das aplicações, considerando a série histórica armazenada em base de dados.

xxxii. Permitir o acompanhamento em tempo real, diário, semanal e mensal dos recursos e das aplicações monitoradas abaixo:

- Sistema de Andamento processual da 1ª e 2ª instância;
- Sistema de Jurisprudência;
- Sistema de Processo Eletrônico;
- Diário do Judiciário Eletrônico (DJe);
- Portal do TJGO, incluindo Internet e Intranet;
- Sistema de Malote Digital e Tramitação de Documentos
- Sistema de Recursos Humanos do TJGO.
- Serviço de Correio Eletrônico
- Serviço de Acesso a Internet (Proxy)
- Sistemas de Decisões Monocráticas
- Sistema de Gabinete Eletrônico
- Sistema de Documentação Integrada
- Demais sistemas utilizados pelo TRIBUNAL.

xxxiii. Permitir o gerenciamento de espaço disponível em disco.

xxxiv. Permitir o gerenciamento do link da placa de rede (up ou down) e da perda de pacotes.



c) TIPOS DE GERENCIAMENTOS DE MONITORAMENTO A SEREM REALIZADOS

Todas as ferramentas descritas nesta seção deverão estar integradas ao CMDDB e aos módulos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças.

i. GERENCIAMENTO DINÂMICO E PRÓ-ATIVO DE ALERTAS

- Permitir a configuração de métricas absolutas e dinâmicas de monitoramento.
- Disponibilizar um mecanismo, ou algoritmo, capaz de gerar uma linha base (baseline) de monitoramento automaticamente, de acordo com a análise no comportamento dos elementos.
- Permitir a definição regular das métricas de monitoramento inteligentes por meio de um padrão de análise, por exemplo: de hora em hora.
- Permitir a configuração de métricas e thresholds em um perfil (profile), para envio dos alarmes.
- Possibilitar o monitoramento pró-ativo de desempenho (performance), disponibilidade.
- Permitir que as definições de baseline e métricas existentes sejam armazenadas como prioridade, para que as exceções de monitoramento não sobrescrevam as análises realizadas.
- Disponibilizar alarmes de monitoramento identificados por pelo menos três níveis de criticidade, bem como por cores distintas.
- Disponibilizar uma interface gráfica para visão rápida de todos os recursos, como uma Matriz com todos os alarmes.
- O console Web deve ser capaz de agrupar os recursos e elementos de TI de acordo com os serviços envolvidos. Além disso, este agrupamento





deve apresentar os recursos envolvidos com os alertas identificados pelo monitoramento dinâmico e estático.

- Disponibilizar a coleta de um conjunto de dados de diagnóstico a fim de detectar e isolar a causa raiz do problema.
- Relacionar as diferentes métricas de desempenho e eliminar as anormalidades, em função do baseline e definições dos usuários.
- Possuir um filtro inteligente de falhas para não gerar ou emitir alarmes desnecessários. Este que deve ser provido por meio de regras de filtragem e correlação por meio da console gráfica Web.
- O monitoramento da aplicação deve ser dividido em diversos componentes, incluindo infraestrutura, servidores e sistemas.
- Disponibilizar o monitoramento de serviços, como: DNS, Firewall, FTP e Bancos de Dados.
- Disponibilizar dados estatísticos de monitoramento baseado:
  - Análise instantânea, identificada pelo valor coletado pelo monitor.
  - Análise média ou condensada, identificada por uma média horária ou porcentagem dos eventos e valores coletados.
  - Análise de acordo com o Baseline, identificada de acordo com o valor médio existente.
- Disponibilizar os seguintes tipos de limiares (thresholds):
  - Estático (absoluto): permite a monitoração da disponibilidade e deve ser configurado pelo administrador.
  - Baseline: permite a monitoração e acompanhamento dos indicadores de desempenho (performance) e deve ser gerado automaticamente.

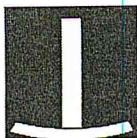


- Inteligente: permite filtrar os alarmes que ocorrem regularmente por meio do baseline, configuração do horário de coleta e métricas absolutas definidas pelo administrador.
- Permitir a configuração de ações por meio dos alarmes configurados, como a emissão de tickets inteligentes e a integração com uma solução de correlação de eventos.
- A CONTRATADA deverá desenvolver procedimentos para análise e diagnóstico do problema causador do incidente.
- A CONTRATADA deverá desenvolver análise correlacional de eventos de forma a produzir o diagnóstico de problemas exclusivamente relacionados aos dados coletados pela monitoração.
- Permitir a integração com o ambiente operacional de TI em tempo real por meio de eventos.
- Permitir o recebimento de eventos de logs (registro) e traps SNMP.
- Permitir a visualização de eventos históricos e recebidos em tempo real.
- Permitir o envio e recebimento de eventos críticos para uma console de monitoração em tempo real.
- Permitir que eventos simultâneos sejam processados em tempo real.
- Possibilitar a normalização, filtragem, enriquecimento, priorização e correlação de eventos.
- Permitir a criação de filtros de eventos por data, hora, tipo e origem.
- Permitir a criação de perfil de acesso por usuário.
- Permitir o envio de mensagens para usuários definidos pelas unidades de negócio.
- Permitir a escala automática a partir de um evento. Ou seja, caso não tenha sido realizada uma ação durante um período pré-determinado,



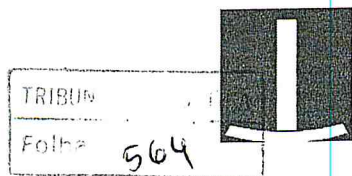
este problema pode ser automaticamente repassado para uma instância superior.

- Permitir a definição de um período para as manutenções e indisponibilidades controladas. Durante este intervalo deve ser permitido o envio de alertas (serviço no ar), porém, o mesmo, não deve ser contabilizado no histórico de indisponibilidade.
- Permitir que as informações coletadas, pelos agentes, sejam consolidadas em uma única visão na console gráfica web.
- Permitir que a comunicação entre as consoles, agentes e servidores seja feita por meio dos protocolos TCP/IP e SNMP.
- Disponibilizar agentes que devem coletar, adaptar e enviar eventos para o servidor de gerência de eventos.
- Permitir que os agentes sejam executados como um processo silencioso (background).
- Possuir agente do tipo SNMP para a leitura de MIBs e envio de traps SNMP.
- Possuir agente capaz de coletar os eventos das seguintes fontes:
  - SNMP v1, v2 e v3;
  - syslog do Unix;
  - logs de aplicações.
- Disponibilizar o acesso seguro a console de gerenciamento de eventos.
- Armazenar e gerenciar as visões de usuário, ou seja, as permissões e privilégios de acesso dos usuários na solução de gerenciamento de eventos.
- Disponibilizar relatórios com o resumo dos eventos e a disponibilidade do ambiente monitorado.



- Disponibilizar, no mínimo, as seguintes características em um evento: status, prioridade, severidade, ações, relacionamento dos eventos, data de recebimento e mensagem.
- Disponibilizar, no mínimo, quatro níveis de prioridades diferenciados por cores para os eventos recebidos, como normal, alerta e crítico.
- Permitir que os eventos sejam listados e organizados (sort) por mais de uma característica, como por exemplo: data de recebimento e severidade.
- Disponibilizar relatórios com uma visão completa do ambiente e permitir a identificação das áreas com a maior quantidade de problemas.
- Permitir a configuração dos relatórios incluindo as seguintes opções: severidade, serviços e clientes.
- Disponibilizar, no mínimo, os seguintes modelos de relatório: quantidade de eventos recebidos durante um determinado período; média de tempo para realizar uma ação nos eventos; e tipo de eventos mais recebidos.
- Disponibilizar relatórios de tendências baseados nos dados armazenados.
- Modelar o impacto dos eventos de acordo com as prioridades e políticas dos negócios (business) definidos pelo cliente.
- Em caso de falha, apresentar a causa raiz dos problemas e os respectivos serviços afetados pela interface gráfica.
- Analisar o impacto dos eventos nos negócios em tempo real.
- Integrar com o CMDB disponibilizado pela solução, permitindo assim consultar os ICs e os relacionamentos definidos.





- Permitir a escala dos problemas críticos em tempo real.
- Permitir a identificação da origem de um problema e apresentar a causa raiz de um evento em tempo real.
- Permitir a criação de modelos de serviço do negócio por meio de componentes que representam graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.
- Disponibilizar uma representação gráfica, por meio de objetos, com os relacionamentos dos serviços gerenciados. Os objetos gráficos, que representam os serviços, devem identificar e disponibilizar uma área para descrição do componente, como por exemplo: servidor, banco de dados e aplicação. Admite-se a implementação a partir do CMDB.
- Permitir a criação de mapas com hierarquia sobre os objetos gerenciados.
- Disponibilizar graficamente diferentes níveis de dependência e impacto entre os objetos. Divididos em, no mínimo, três níveis, como: sem impacto; impacto de nível baixo; e alto impacto.
- Permitir a administração e configuração do software via console gráfica instalada no Windows ou Linux.
- Analisar o impacto do evento no ambiente gerenciado em períodos de tempo (timeframe) definidos pelo administrador, como por exemplo: intervalo de horas e dias, possibilitando identificar o que foi impactado no ambiente.
- Disponibilizar uma representação gráfica das dependências entre as aplicações, os processos de negócios e o ambiente operacional de TI. Admite-se a implementação a partir do CMDB.
- Permitir o ajuste e a adaptação (parametrização) da interface gráfica pelo administrador.



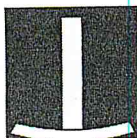
- Permitir que as informações sejam publicadas em um servidor Web.
- Disponibilizar a visão gráfica do status corrente, relacionadas com o impacto, em uma console Web.
- Utilizar um banco de dados relacional para correlação e mapeamento do impacto.
- Permitir a comunicação com o ambiente de rede pelos protocolos TCP/IP e SNMP.
- Permitir a redução no tempo de indisponibilidade (downtime), assim como do tempo necessário para resolução de problemas (MTTR).
- Gerar relatórios do histórico e tendências de impacto.
- Permitir a criação de gráficos com status dos serviços. Incluindo uma análise segmentada por períodos, como: dia, semana e mês.
- Disponibilizar uma visão gráfica do impacto em caso de falha em um componente.
- Disponibilizar um mapeamento gráfico do impacto de uma falha em um componente. Além de demonstrar como uma indisponibilidade afeta o processo de negócio definido pelo cliente.
- Permitir as seguintes ações em um único evento: tornar conhecido (acknowledge), fechar, abrir novamente (reopen), associar a um responsável, assumir a responsabilidade (take ownership) e configurar a prioridade.

## ii. GERENCIAMENTO DOS SERVIDORES

- Os Requisitos abaixo são comuns para todas as plataformas, UNIX, LINUX e WINDOWS
  - A solução deve possuir a capacidade de monitoramento com e sem agentes instalados localmente (agentless).

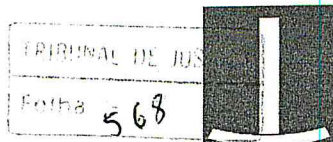


- A solução deve possuir arquitetura centralizada no agente. Ou seja, o agente deve funcionar de modo autônomo sem intervenção da(s) console(s), permitindo que sejam configurados no agente as monitorações e as ações corretivas que devem ser executadas, mesmo que o agente esteja sem comunicação com a(s) console(s).
- Utilizar um repositório de dados centralizado para todos os dados de desempenho e disponibilidade coletados.
- A solução deve suportar o gerenciamento de ambientes virtuais, como o VMware.
- Permitir comunicação simultânea do agente com múltiplas consoles.
- Permitir a integração com correio eletrônico.
- Permitir a geração de gráficos e relatórios via Web.
- Suportar a instalação do servidor e agente da solução no mínimo nas seguintes plataformas: Windows 2000 Server e Professional; Windows 2003 Server, Advanced Server e Windows Data Center.
- Permitir a emissão de alertas e execução de rotinas automáticas em caso de queda de serviços.
- Permitir a correlação de eventos monitorados pela solução e a identificação das causas dos problemas.
- Permitir a identificação de pontos de contenção (gargalo).
- Possuir arquitetura aberta e permitir a criação de módulos de gerenciamento e monitoração. Sendo estes módulos programáveis por meio de linguagem de programação.
- Possuir interface de linha de comando.

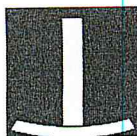


- Permitir a comunicação e gerenciamento dos servidores e ativos de rede por meio de protocolos da pilha TCP/IP, incluindo: ICMP (ping), SNMPv1, SNMPv2 e SNMPv3.
- Permitir o envio e recebimento de traps SNMP.
- Permitir a emissão de relatórios e gráficos com análise do comportamento histórico e prever, de forma pró-ativa, a necessidade de expansão antecipada à ocorrência problemas.
- Permitir a configuração de alarmes para um número pré-determinado de ocorrências para eventos específicos, por exemplo: nos últimos três (3) acessos (pollings) a utilização de CPU utilizado pelo banco de dados estava superior a 90%.
- Disponibilizar uma ajuda (Help) on-line na interface gráfica.
- Total de utilização de CPU, percentual de tempo de CPU por categoria de utilização ou disponibilidade.
- Memória física e virtual utilizada.
- Espaço livre/utilizado nos “mountpoints”.
- I/O de disco.
- Número mínimo/máximo de processos.
- Tempo de execução de processos.
- Detecção de processos “zombies” ou “defunct”.
- Análise de logs, buscando ocorrências de erros específicos.
- Tempo de Uptime e detecção de “reboots”.
- Agentes customizáveis para necessidades específicas de infraestrutura ou de processos de negócio.





- Nos percentuais de memória física, virtual e CPU, a solução permitirá a identificação dos processos responsáveis pelo consumo em cada recurso citado.
- Monitorar os serviços existentes no servidor.
- Monitorar logs de eventos, incluindo os seguintes itens: tamanho do arquivo; arquivos com nomes dinâmicos e especiais; tempo de existência dos arquivos; e o conteúdo desses arquivos.
- Permitir a definição de limites para o tamanho dos arquivos de logs e acionar alertas caso o valor definido seja superado.
- Permitir ações de recuperação automática se o valor limite (threshold) for superado.
- Monitorar a porcentagem de CPU que está sendo utilizado por um determinado processo.
- Permitir a comunicação com a console por meio dos seguintes protocolos: TCP/IP, SNMPv1, SNMPv2 e SNMPv3.
- Analisar e reportar o desempenho do servidor e das aplicações, considerando a série histórica armazenada em base de dados e os níveis de serviço esperados.
- Permitir o acompanhamento em tempo real, diário, semanal e mensal dos recursos e das aplicações monitorados.
- Permitir o gerenciamento de espaço disponível em disco.
- Monitorar as quotas de disco.
- Permitir o gerenciamento do link da placa de rede (up ou down) e da perda de pacotes.
- A solução de monitoramento deve estar integrada a Gestão de Mudanças e Liberações, permitindo as seguintes ações automatizadas:
  - A criação de tickets de incidente na detecção de algum servidor que apresente desvio de configuração quando comparado com o baseline ou com política/regras de segurança;



- A criação de Requisição de Mudanças (RDM) incluindo as ações de reparo com as respectivas tarefas para retornar a configuração do elemento igual ao padrão estabelecido no “Baseline”, gerando automaticamente as instruções para desfazer a modificação;
  - Após a aprovação da Requisição de Mudanças (RDM), executar os procedimentos de forma automatizada;
  - Validar o estado de sincronização da configuração igual ao “baseline”;
  - Encerrar/finalizar a requisição de mudança e ticket de incidente.
- Requisitos Para Servidores Windows
    - Monitorar, analisar e reportar o desempenho do servidor Windows e das aplicações em tempo real.
    - Permitir a criação de pesquisas (queries) WMI para monitorar os componentes disponibilizados pelo ambiente Windows.
    - Permitir o monitoramento do serviço WINS (on/off).
    - Permitir o gerenciamento e monitoramento de cada um dos processos, atividades e serviços do DNS, descritos abaixo:
      - Tempo para resolução de nomes.
      - Quantidade de conflitos, falhas e queries.
    - Permitir o gerenciamento e monitoramento de cada um dos processos, atividades e serviços do Active Directory (AD), descritos abaixo:
      - Autenticação via kerberos;
      - Autenticação via NTLM;
      - Serviço Net logon;
      - SAM (Security Account Manager);



- Replicação entre sites iguais (intrasite) e diferentes (intersite);
  - Apresentar as colisões e latências ocorridas nas replicações entre sites;
  - Operações mestres do AD (FSMO - Flexible Single-Master Operation);
  - Disponibilidade e o tempo de resposta do protocolo LDAP de cada site monitorado;
  - Políticas de grupo (Group Policy);
  - Objetos do tipo achados e perdidos (lost and found);
  - Serviço de replicação de arquivo (File replication service);
  - Sistema distribuído de arquivo (Distributed File System – DFS).
- Requisitos Para Servidores Unix e Linux
    - Monitorar os processos e daemons de servidores Unix e Linux.
    - Permitir a emissão de alertas e a execução de rotinas em caso de queda de processos.
    - Monitorar os recursos utilizados pelo sistema, incluindo: CPU, memória, disco e sistemas de arquivo (File System).
    - Monitorar o uso da memória virtual swap (System Swap Files).
    - Monitorar os registros (logs) do sistema operacional e seus respectivos arquivos.
    - Monitorar a atividade de rede, incluindo: tráfego, pacotes transmitidos/recebidos, colisões e erros.
    - Permitir a identificação de processos zumbis, ou seja, processos que estão em execução, mas não utilizam a CPU.
    - Permitir o acompanhamento do uso dos System Swap Files.

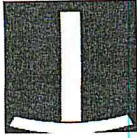


- Suportar a instalação dos servidores e agentes nas seguintes plataformas: AIX 5.2, 5.3 ou superior; Solaris; HP-UX; Red Hat Enterprise Linux 5.x e 6.x; e Linux Suse ES 9/10.
- Do Provisionamento de servidores
  - A solução deverá permitir que o operador do servidor defina o procedimento operacional a ser implementado e seja criado automaticamente a Requisição de Mudança (RDM) pendente de aprovação e após a aprovação da Requisição de Mudança (RDM), executar os procedimentos de forma automatizada encerrando/finalizando a requisição de mudança (RDM).
  - Permitir o uso de parâmetros variáveis na execução dos procedimentos relacionados aos pacotes de softwares, durante o processo de distribuição para os servidores.
  - Capacidade de distribuir e implementar softwares para grupos de servidores a partir de um único comando por parte do administrador.
  - Capacidade de suportar o retorno de uma configuração anterior (“rollback”) sem modificação.
  - Capacidade de suportar a distribuição e entrega de modificação desassistida.
  - Capacidade de suportar processos de implantação em múltiplos estágios para garantir a consistência do estado do servidor.
  - Capacidade de prover controles de segurança baseada em regras para facilitar o compartilhamento e delegação de tarefas específicas relevantes à função.
  - Capacidade de prover relatórios detalhando as ações de implementação ao longo do período de um tempo ajustável.





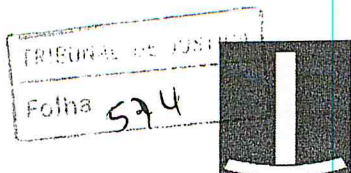
- Capacidade de suportar a criação de pacotes personalizados a partir de servidores ativos (“on line”) usando um sistema de empacotamento integrado.
- Capacidade de prover um pacote de editor gráfico para visualizar e modificar os pacotes customizados de software existentes.
- Permitir a manutenção dos procedimentos existentes nos pacotes disponíveis para utilização (inclusões, alterações, remoções), de forma a garantir que os mesmos estarão sempre atualizados quanto as suas funcionalidades.
- Capacidade de adicionar novos objetos de configuração de servidor em um pacote de software customizado já existente.
- Capacidade de incorporar comandos diretamente em pacotes de software customizados.
- Deverá possuir mecanismo que permita executar a distribuição de pacotes que efetuem a instalação de Sistema Operacional Windows no servidor de forma automatizada.
- As seguintes funcionalidades de Auditoria e Conformidade deverão ser suportadas:
  - Suportar a descoberta automática de todos os objetos de configuração dos servidores nativos para cada plataforma operacional suportada.
  - Suportar a descoberta de patches/correções para plataformas e aplicações em ambiente Microsoft Windows de acordo com base de informação de avaliação de correções para estas plataformas disponibilizadas por terceiros.
  - Suportar a comparação da configuração dos objetos de servidores ativos de forma on-line com as políticas de segurança ou regras de



configuração dos objetos para a identificação de desvios de configuração e não conformidades.

- Possibilitar a implementação de políticas de gerenciamento baseadas em dados coletados nos servidores, de forma a permitir a identificação de alterações ocorridas em componentes destes servidores e também a tomada de ações – de forma automatizada – para reparação do ambiente.
- Oferecer a capacidade de retenção do histórico associado a todas as modificações e oferecer acesso a esta informação através de uma interface gráfica.
- As seguintes funcionalidades de Gestão de Privilégios deverão ser suportadas:
  - Oferecer mecanismo de autenticação forte e integração com outros serviços de autenticação na infraestrutura para a concessão do acesso a qualquer interface e ação no sistema.
  - Permitir a definição de papéis.
  - Permitir a concessão de privilégios para usuários remotos baseados em papéis.
  - Conceder autorizações funcionais baseado em papéis/funções.
  - Conceder acesso a servidores baseado em papéis/funções.
  - Conceder execução de comandos baseado em papéis/funções.
  - Suportar o agrupamento de autorizações funcionais, servidores e comandos.
  - Suportar o compartilhamento entre papéis/funções.
  - Oferecer mecanismo de codificação de forma segura todo tráfego de dados entre as interfaces com o usuário e os servidores gerenciados.

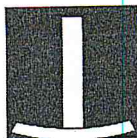




- Oferecer mecanismo de rastreamento detalhado de toda a atividade do usuário da interface/sistema realizada nos servidores gerenciados.

### iii. Gerenciamento de Aplicações WEB

- Permitir o gerenciamento de diferentes servidores Web, incluindo: Microsoft Internet Information Server, Microsoft Index Server e Apache.
- Permitir o gerenciamento dos seguintes serviços relacionados com servidores Web: HTTP, HTTPS, DNS, FTP, LDAP, TCP, SMTP, POP3, IMAP e NNTP.
- Permitir o gerenciamento e monitoramento de J2EE.
- Permitir o monitoramento do tempo de resposta das seguintes aplicações: IIS, Apache, TOMCAT, JBOSS e J2EE.
- Suportar o protocolo de segurança SSL.
- Monitorar os erros de acesso HTTP e HTTPS.
- Monitorar o tempo indisponível (downtime) do servidor Web.
- Monitorar o tempo de resposta e a disponibilidade dos serviços Web baseados em XML.
- Monitorar o período relativo aos certificados emitidos.
- Gerenciar o tempo de resposta, erros de acesso e downtime de página.
- Gerenciar o tempo de resposta, erros de acesso e downtime de um link específico.
- Monitorar o log de acesso e de erros.
- Fornecer o tempo de resposta e de downtime de servidor DNS remoto (primário e secundário).



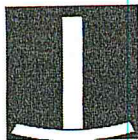
- Identificar e reportar diferentes erros de acessos a páginas, incluindo pelo menos os seguintes códigos: página negada, página não autorizada, página não encontrada e erro de servidor.
- Prover medições de tempo de resposta para usuários finais, sem a necessidade de instalação de agente (agentless), funcionalidade que deve ser implementada em HTTP e HTTPS.
- Suportar as seguintes plataformas: Windows 2003 Server ou superior; Sun Solaris e Linux Red Hat.
- Suportar as seguintes tecnologias: LDAP; SAMBA e DHCP.
- Suportar servidores Web que obedeçam as RFCs referentes à HTTP.
- Permitir a geração de relatórios que disponibilizem o tempo de resposta (download) das páginas disponibilizadas.
- Disponibilizar relatórios que segmente os acessos, como: imagem, frames e aplicação.
- Monitoração de tempo de carga de página web;
- Monitoração de tempo de resposta de aplicação web do ponto de vista do usuário;
- Monitoração de processos e recursos do web server para alta disponibilidade e desempenho;
- Monitoração da comunicação com o web server e tempo de resposta correspondente;
- Monitoração de web services, verificando se estão ativos e disponíveis.

iv. Gerenciamento do servidor HTTP Apache, deve monitoração dos seguintes itens:





- Http Response time - Monitoração do tempo de resposta para servidores apache;
- Http Response value - Verificação de resposta do servidor;
- CPU Load - Carregamento corrente da CPU do servidor;
- Request/sec - Número de requisições por segundo;
- Bytes/req - Número de bytes transferidos por requisição;
- Busy workers - Número de linhas ativas;
- Idle workers - Número de linhas ociosas;
- Uptime - O tempo desde o último restart do servidor apache;
- Total Bytes - Número total de bytes transferidos;
- Total accesses - Número de vezes que o servidor apache foi acessado;
- Server version - Informações do servidor;
- Waiting for connection count - Número de usuários esperando por uma conexão;
- Starting up count - Número de usuários iniciando uma conexão;
- Sending reply count - Número de usuários enviando uma resposta;
- Reading request count - Número corrente de usuários lendo pedidos de entrada;
- Open slot no current process count - Número de usuários que não estão ocupados com nenhum processo;
- Logging count - Número de usuários atualizando arquivos log;
- Keepalive count - Número de usuários enviando mensagens de "keepalive";



- Idle cleanup of worker Pct - Percentual de usuários correntes que não estão executando o procedimento de limpeza;
- Gracefully finishing Pct - Percentual de usuários correntes estão encerrando uma conexão;
- Dns lookup Pct - Percentual corrente de usuários fazendo requisições DNS "lookup";
- Closing connection Pct - Percentual corrente de usuários fechando uma conexão;
- Request max time - Valor máximo de requisições (milissegundos necessários para processar requisições mais recentes) para qualquer conexão corrente;
- Resquest Avg time - Valor médio de requisições (milissegundos necessários para processar requisições mais recentes) para todas as conexões;
- SS max time - Valor máximo de SS (segundos desde o início de requisições mais recentes) para qualquer conexão corrente;
- SS Avg time - Valor médio de SS (segundos desde o início de requisições mais recentes).

v. Gerenciamento de banco de dados ORACLE

- Monitorar, analisar e reportar o desempenho do banco de dados em tempo real e com histórico.
- Possuir interface gráfica (GUI) para administração, levantamento de informações, reorganização e verificação de integridade do banco de dados.
- Gerar logs de alertas e registrar a ocorrência de erros para uma análise posterior.





- Permitir o monitoramento, a verificação e o tratamento de locks no banco de dados.
- Prover estatísticas do banco de dados em tempo real.
- Efetuar escalonamento de avisos e alarmes.
- Permitir a execução automática de rotinas de correção.
- Emitir relatório de contenção que identifiquem as tabelas mais acessadas.
- Suportar as seguintes plataformas de sistema operacional: Windows 2003 Server ou superior.
- Suportar as versões do Oracle em ambiente 32 e 64 bits, com suporte a versão 11g;
- Monitorar log de erros do Oracle
- Monitorar os acessos ao cache (cache hit ratio).
- Permitir o acompanhamento do espaço disponível em tabelas e índices críticos.
- Permitir a configuração de alarmes que devem ser enviados quando o espaço em disco, tabelas e índices atingirem os limites (thresholds) pré-estabelecidos pelo administrador.
- Permitir a monitoração do uso de CPU pelo banco de dados.
- Permitir a verificação de processos ociosos (idle) que estejam em execução, mas não utilizam a CPU (idle).
- Monitorar o espaço utilizado pelo log de transações.
- Monitorar o número de buffers no pool livre do buffer (free buffer pool).
- Monitorar o percentual de procedure buffers utilizados.



- Monitorar o número de leituras e gravações físicas pendentes.
- Fornecer o tempo de CPU utilizado por uma conexão de usuário.
- Permitir a verificação de consumo de CPU, do número de leituras (reads) lógicos e físicos e de escritas (writes) físicos.
- Permitir verificação de consumo de CPU, do número de reads lógicos e físicos e de writes físicos por sessão de usuário.
- Permitir o agendamento de tarefas (jobs) para cópias de tabelas e execução de comandos SQL.
- Permitir a identificação de pontos de contenção (gargalo).
- Analisar e reportar o desempenho do banco de dados e das aplicações, considerando a série histórica armazenada e os níveis de serviço esperados.
- Permitir a geração de gráficos e relatórios, acessíveis via Web, que possibilitem o acompanhamento em tempo real, diário, semanal e mensal dos recursos e das aplicações monitoradas.
- Coletar as informações geradas pelo OEM – Oracle Enterprise Manager.
- Monitorar Oracle RAC e RAC One Node.
- Monitorar leituras e escritas, lógicas e físicas, de blocos em Tablespace.
- Monitorar status da instância do Oracle
- Monitorar o limite de licenças do Oracle.
- Monitoração dos seguintes itens:
  - SGA (System Global Area):
    - buffer cache hit ratio;





- dictionary cache hit ratio;
  - library cache hit ratio;
  - available free memory;
  - sort ratio, disk vs. memory.
  - Oracle users sessions:
    - número de usuários conectados ao banco por SQL Net;
    - total de memória consumido por sessão;
  - Oracle internal alerts through alertlogfile:
    - license high watermark;
    - internal error messages;
    - Redo log contention.
  - Database objects state:
    - objects with invalid state (triggers, procedures and views);
    - índices inválidos;
    - database objects that cannot expand;
    - Oracle internal resource monitoring.
- vi. Gerenciamento de Ambiente VMWare deve monitorar os seguintes itens:
- Hosts ESX Server e máquinas virtuais (VMs), incluindo métricas de sistema, CPU, memória, disco e rede;
  - Sistemas operacionais residentes nas VMs e respectivas aplicações;
  - Servidor VirtualCenter, incluindo status e performance do servidor, estatísticas de desempenho do banco de dados e status das aplicações;
- vii. Gerenciamento do Ambiente Oracle Application Server

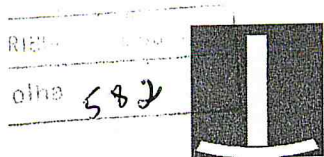


- Monitoração Monitoração das instâncias JVM;
- Monitorar o número de “Threads” no JVM;
- Monitoração dos “servlets”;
- Monitoração do Enterprise Java Beans – EJB;
- Monitorar as conexões JDBC;
- Monitorar o Web Cache Server;
- Estatísticas de processos OPMN como dcm\_daemon, WebCache, HTTP\_Server, etc;
- Monitorar o número de transações;
- Processos OC4J.

#### viii. Gerenciamento de Elementos de Rede

- Prover funcionalidades de gerenciamento de rede tais como: “auto-discovery”, falhas, inventário e desempenho; através de uma única interface visual e com as informações armazenadas em um repositório de dados integrado.
- Prover uma solução de gerenciamento que oferece uma visão de rede, controle e previsibilidade que combine a monitoração do desempenho da rede, disponibilidade e gestão dos recursos em um único ambiente:
  - Gerenciamento de falhas, propiciando distinguir entre a rede, servidor e problemas de aplicativos; identificando a causa raiz e priorizando esses problemas com base no impacto de negócios.
  - Gerenciamento de desempenho, propiciando gerar alertas, antecipadamente, visando impedir a degradação do desempenho da rede.





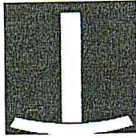
- Gerenciamento de recursos, propiciando a criação de um inventário completo de todos os ativos de rede, as suas dependências, e suas conectividades físicas.
- Capacidade de prover um processo automático e contínuo de “discovery” de inventário e conectividade da infraestrutura de rede, mantendo a base de conhecimento de dados de rede atualizada.
- Capacidade de integração poderosa e nativa entre gerenciamento de desempenho e gerenciamento de falhas, propiciando notificações em tempo real sobre mudanças de rede.
- Prover “discovery” de infra-estrutura de rede, incluindo uso de recursos, sem a necessidade de agentes (“agentless”).
- Propiciar o reconhecimento de centenas de dispositivos, incluindo: pacotes (“frame relay”), VPN, métricas de desempenho tais como: portas, módulo VLAN, número de série, Sistema Operacional, “firmware”, dados do chassi.
- Capacidade de adicionar novos dispositivos de maneira fácil e simples.
- Prover monitoramento de rede em tempo real.
- Prover capacidade analítica para isolar falhas e/ou quedas de rede.
- Prover capacidade analítica para alertar degradações de desempenho visando prevenir interrupções dos serviços.
- Capacidade de customizar telas e alertas em tempo real.
- Capacidade de integração com o “service-desk”, abrindo “ticket” de maneira automática.
- Prover uma plataforma de dashboard e relatórios configuráveis.
- Capacidade de detectar e notificar mudanças em tempo real para auxiliar as iniciativas de segurança e conformidade.



- Capacidade em prover tendências baseados em dados históricos ou em tempo real visando planejamento de capacidade pró-ativo.
- Capacidade de automatizar operações de rede.
- Capacidade de criar “baseline” e “thresholds” dinâmicos.
- Monitorar e armazenar em base de dados as informações gerenciais coletadas, especificando limites pré-definidos (“thresholds”) para que, com base nos dados históricos coletados e armazenados, comportamentos que ultrapassem tais limites sejam relacionados, permitindo uma ação imediata, evitando a ocorrência de futuros problemas.
- Monitorar as portas LAN e WAN dos roteadores e switches, capturando informações armazenadas nas MIBs de cada elemento, através do protocolo SNMP (versões 1, 2 e 3), seja por meio de “polling” ou por “traps”.
- Monitoração por cada porta dos seguintes itens: tráfego entrante em bytes, tráfego saindo em bytes, total de pacotes trafegados, total de pacotes com erro, total de pacotes descartados, tamanho da fila de saída de pacotes, status da interface e percentual de uso da banda.
- Elaborar manual e/ou automaticamente mapas da rede que permita a visualização de todo o ambiente de rede.
- Coletar dados de monitoração de tráfego nas interfaces de rede nos dispositivos utilizando protocolo SNMP.
- Analisar os dados de tráfego dos dispositivos de rede.
- Localizar dispositivos por nome e/ou endereço IP e status de funcionamento, detectar e notificar possíveis falhas.
- Analisar a utilização, o desempenho, a disponibilidade, o tempo de resposta de todos os elementos da rede.



- Identificar e notificar problemas na rede através de alertas, e-mail, SMS, etc.
- Informações de utilização, comportamento histórico e métricas específicas dos diversos componentes da rede.
- Permitir a criação de consoles em formato Web.
- Monitorar os serviços de rede DHCP e DNS com relação a disponibilidade e o tempo de resposta dos serviços.
- Monitorar a utilização de memória por processos específicos.
- Monitorar a atividade de “swapping” (páginas/segundo).
- Monitoração dos Discos (local e de rede).
- Tamanho dos discos.
- Espaço utilizado (%).
- Espaço livre.
- Monitoração dos processos Windows e em casos de indisponibilidade ou falhas emissão de alertas, ativação do programa e/ou algum acionamento específico de recuperação. Deverá ser reportado:
  - Número de instâncias do processo;
  - Utilização de cpu/processo;
  - Utilização de memória/processo;
  - Analisar se determinado processo está ou não sendo executando em determinado momento;
  - Detectar processos em execução e eliminar, opcionalmente, processos especificados;
  - Analisar consumo de recursos cpu/processo, threads, instâncias, etc.
- Monitoração dos serviços windows identificando automaticamente novos serviços instalados, se estão ativos (ou não) e gerar alertas (ou



ativá-los) quando da sua indisponibilidade . Além disso, deverá prover os seguintes mecanismos através da sua console central de operação/administração:

- start service;
  - stop service;
  - pause service;
  - resume service.
- Monitoração e filtragem de informações do Windows Eventlog identificando problemas de: Sistemas, Aplicações e de Segurança.

ix. Gerenciamento de Transação

- Deve fornecer uma solução que simula a transação executada por um usuário. Deve determinar a saúde global de uma transação, utilizando métricas de disponibilidade, precisão e desempenho. Deve indicar se existe um problema em uma área específica, como por exemplo, a disponibilidade
- Deve prover o conceito de exclusões, que representam blackouts ou programações de manutenção, que garantam que os mesmos não sejam considerados nos resultados da monitoração.
- Deve prover monitores que possam ser usados nativamente.
- Deve prover um acompanhamento do monitoramento da infraestrutura, compondo uma console Central.
- Deve executar transações baseadas em Web. Deve suportar aplicações Oracle.
- Deve poder verificar, nativamente, a disponibilidade de FTP, LDAP, POP3 e SMTP.

- Deve poder agrupar transações em grupos de projetos e estes projetos devem poder refletir os serviços de negócios pertinentes.
- Deve ser capaz de integrar-se à solução de Gerenciamento e Correlação de Eventos e Análise de Impacto em Serviços de TI reportando eventos relacionados à transação.
- Deve mostrar a saúde de uma transação como uma taxa global combinando disponibilidade, precisão e desempenho em um valor único de saúde.
- Deve integrar-se com a solução de Monitoramento Dinâmico e Pró-Ativo de Alertas, a fim de estabelecer baseline inteligente sobre métricas recolhidas. Deve garantir a captura das transações que apresentem comportamento normal para definição de limiares dinâmicos, visando diminuir o trabalho de definição manual dos mesmos.
- Deve permitir executar um projeto de bancada e oferecer os recursos necessários para completar um teste de carga.
- Deve ser compatível com: HTML / HTTP - Flash Remoting - Web AV - Remedy ARS Web - E-mail (SMTP / POP) - Directory Server (LDAP) - FTP - Streaming Media - aplicativo de TCP / IP baseado - TN3270 - TN5250 - VT100 - VT200 - ERP / CRM - Oracle Applications 11i - Explorer NET - Java Explorer - Oracle - ODBC - Oracle Forms 6i - Oracle Forms 9i - Remoting. NET - Jacada - Terminal Services - Citrix MetaFrame -. NET - Java RMI / EJB (gravação) - Java Explorer - Java Framework -. NET Framework usando o Visual Studio. NET - Visual Basic.
- Deve ter disponíveis Upload de arquivos scripts de exemplo com os seguintes protocolos - COM - Cookies - e-mail - FTP - LDAP - Mapi -. NET -. NET Remoting - Web Services - JDBC - RMI / IIOP – XML.



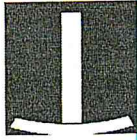


- Deve prover um gravador, que automatize partes do processo.
- Deve permitir a personalização de script para melhorá-los com dados do usuário, para lidar com grupos de dados específicos que poderiam levar a erros, e para inserir funções de verificação.
- Deve permitir a configuração e parametrização de novos proxies no computador.
- Deve prover um mecanismo que forneça visão precisa dos dados reais que são utilizados durante os testes de carga a fim de permitir verificar se os dados especificados a serem recebidos do servidor em teste foram, de fato, recebidos.
- Deve permitir que o conteúdo de páginas HTML possam ser verificados durante a execução de um teste de carga.

x. Análise de Impacto dos Serviços de TI

- Permitir a integração e o monitoramento dos alertas (eventos) recebidos pela solução de gerência de eventos.
- Modelar o impacto dos eventos de acordo com as prioridades e políticas dos negócios (business) definidos pelo cliente.
- Em caso de falha, apresentar a causa raiz dos problemas e os respectivos serviços afetados pela interface gráfica.
- Analisar o impacto dos eventos nos negócios em tempo real.
- Integrar com o CMDB (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) disponibilizado pela solução. Permitindo assim consultar os Itens de Configuração (CIs) e os relacionamentos definidos.
- Permitir a escala dos problemas críticos em tempo real.
- Permitir a identificação da origem de um problema e apresentar a causa raiz de um evento em tempo real.

- Permitir a criação de modelos de serviço do negócio por meio de componentes que representem graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.
- Disponibilizar uma representação gráfica, por meio de objetos, com os relacionamentos dos serviços gerenciados.
- Os objetos gráficos, que representam os serviços, devem identificar e disponibilizar uma área para descrição do componente, como por exemplo: servidor, banco de dados e aplicação.
- Permitir a criação de mapas com hierarquia sobre os objetos gerenciados.
- Disponibilizar graficamente diferentes níveis de dependência e impacto entre os objetos. Divididos em, no mínimo, três níveis, como: sem impacto; impacto de nível baixo; e alto impacto.
- Analisar o impacto do ambiente gerenciado em períodos de tempo (timeframe) definidos pelo administrador, como por exemplo: intervalo de horas e dias.
- Disponibilizar uma representação gráfica das dependências entre as aplicações, os processos de negócios e o ambiente operacional de TI.
- Permitir o ajuste e a adaptação (parametrização) da interface gráfica pelo administrador.
- Permitir que as informações sejam publicadas em um servidor Web.
- Disponibilizar a visão gráfica do status corrente, relacionadas com o impacto, em uma console Web.
- Utilizar um banco de dados relacional para correlação e mapeamento do impacto.



- Permitir a comunicação com o ambiente de rede pelos protocolos TCP/IP e SNMP.
- Suportar as seguintes plataformas: Windows 2003 ou superior em ambiente 32 e 64 bits; Red Hat Enterprise Linux 5.x e 6.x e Sun Solaris 9 e 10.
- Permitir a redução no tempo de indisponibilidade (downtime), assim como do tempo necessário para resolução de problemas (MTTR).
- Gerar relatórios do histórico e tendências de impacto.
- Permitir a criação de gráficos com status dos serviços. Incluindo uma análise segmentada por períodos, como: dia, semana e mês.

d) TIPOS DE RELATÓRIOS A SEREM FORNECIDOS

- i. Relatórios de Acordos de Níveis de Serviços – ANSs.
- ii. Relatórios de ANS de disponibilidade e de performance da rede.
- iii. Relatórios de ANS de disponibilidade e de performance de servidores.
- iv. Relatórios de ANS de disponibilidade e de performance banco de dados.
- v. Relatórios de ANS de disponibilidade e de performance das Aplicações.
- vi. Geração automática de relatórios de ANSs na Web.
- vii. Relatórios históricos e com análise de tendências.
- viii. “Templates” para definição de ANOs (acordo de nível operacional) e ANSs:
  - Definição de períodos: dia, semana, mês e/ou ano;
  - Período Operacional: 9:00 às 18:00 horas (por exemplo);
  - “Compliance thresholds” – exemplo: 98,5%.

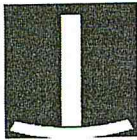


### 5.3.11.2 PAINÉIS DE INFORMAÇÃO (DASHBOARD)

- A CONTRATADA deverá efetuar a criação de dashboards com três visões diferenciadas: operacional, tática e estratégica, permitindo a visão gráfica em tempo real dos impactos nos processos de negócios.
- Os painéis construídos deverão ser do tipo padrão web e sempre que possível oferecer recursos do tipo “arrastar e soltar”, auto-refresh, com interface gráfica interativa com drill down.
- Os painéis deverão ser construídos com base em levantamentos efetuados pela CONTRATADA junto ao TRIBUNAL, no início do contrato.
- A CONTRATADA deverá prover em até 180 (cento e oitenta) dias, após assinatura de contrato, conforme cronograma estabelecido na Tabela 4 do Anexo I do Termo de Referência, o número mínimo de painéis com as três visões diferenciadas abaixo.

Tipo de painel	Escopo	Objetivo
Operacional	Infraestrutura de rede, com possibilidade de drill down para detalhamento do ambiente T.I. e identificação de pontos de falha	Prover visão geral de toda a infra-estrutura de servidores e ativos de rede do TRIBUNAL
Tática	Disponibilidade de serviços de T.I., com possibilidade de filtros de periodicidades específicos.	Prover visão tática de disponibilidade dos principais sistemas informatizados de T.I. do TRIBUNAL
Estratégica	Resumo geral dos recursos de T.I., infra-estrutura, serviços contratados	Prover visão geral de todos os recursos de T.I., com estatísticas e dados gerenciais, tais como: infra-estrutura, serviços contratados, estratégicos, etc.

**Tabela 4:** Painel mostrando seu Escopo com os Objetivos



## **5.4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TIC**

### **5.4.1 LICENCIAMENTO**

5.4.1.1 A CONTRATADA deverá efetuar, no início do Contrato, a cessão perpétua de todas as licenças da Solução informatizada e seus módulos, a ser implementada para a execução dos serviços contratados ao TRIBUNAL.

- a) A CONTRATADA deverá prover durante todo o Contrato, toda a infraestrutura de equipamentos necessária para a implantação da solução informatizada e seus módulos, incluindo licenças de sistemas operacionais e banco de dados.
- b) Toda a infraestrutura de equipamentos fornecida pela CONTRATADA, incluindo licenças de sistemas operacionais e banco de dados, deverão ser mantidas até o término de toda migração da solução para infraestrutura própria do TRIBUNAL, respeitadas as condições estabelecidas no item 4.4.6.5 deste Termo de Referência.
- c) A CONTRATADA deve entregar o licenciamento dos módulos da Solução Informatizada, dentro de um prazo de 60 (Sessenta) dias.
- d) Ao final do Contrato a CONTRATADA, deverá repassar ao TRIBUNAL as licenças de uso dos softwares componentes da ferramenta e seus módulos por tempo indeterminado, na última versão disponível quando do término da vigência do Contrato.

5.4.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TRIBUNAL e empresas de serviços de TIC contratadas pelo TRIBUNAL, o número de licenças de usuários, de forma a possibilitar a criação e atualização de requisições de serviços, eventos e incidentes, mudanças, geração de pesquisas e relatórios e outros que requerem a permissão de acesso.

- a) As licenças serão agrupadas por disciplina conforme tabela abaixo:



Disciplina	Licença Concorrente (simultânea)
Incidente	90
Problema	80
Requisição de Serviços	60
Mudança	30
Liberação	30
Configuração (CMDB)	10
Conhecimento	10
Níveis de Serviços (SLM)	10
Monitoração de serviços e ativos de rede	10

Tabela 5: Número de licenças por usuário concorrente

- b) Não estão considerados na tabela acima os acessos únicos necessários para operadores da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento e equipe da CONTRATADA. Suas licenças não deverão implicar em custos adicionais para o TRIBUNAL. A CONTRATADA deverá garantir neste caso, licenciamento para todos os seus profissionais.
- c) Caso a ferramenta, ou algum de seus módulos, não suporte licenças concorrentes, aceitar-se-á fornecimento de licenças nomeadas na razão de 5 para 1 (por exemplo: substituir o atendimento de 10 (dez) licenças concorrentes por 50 (cinquenta) licenças nomeadas). Caso a ferramenta não suporte licenças nomeadas, aceitar-se-á o fornecimento da mesma quantidade de licenças concorrentes.
- d) A solução que implementará mecanismo de licenças concorrentes deverá permitir o cadastramento de usuários potenciais na quantidade de, no mínimo, 5 (cinco) vezes o número de licenças concorrentes fornecidas. Por exemplo: se forem fornecidas 10 (dez) licenças concorrentes, então deverá ser possível autorizar que no mínimo 50 (cinquenta) usuários possam concorrer a este tipo de acesso.





- e) Para as disciplinas que consolidarem o mesmo quantitativo de licenças na solução ofertada, deverão ser entregues o somatório do número de licenças informados na Tabela 3 para as disciplinas. Exemplo: Incidente e Problema: pacote com mesmo número de licenças. Deverão ser entregues o somatório de 110 licenças concorrentes + 40 licenças nomeadas.
- 5.4.1.3 As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA deverão permitir sua utilização por: qualquer perfil de usuário.
- 5.4.1.4 Deverá ser dado o acesso livre através de login e senha para todos os usuários do TRIBUNAL (aproximadamente 8.000 usuários), para:
- a) Qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da ferramenta e Portal de Serviços de TIC;
  - b) Criação de incidentes, requisições e eventos por meio do Portal de Serviços de TIC.
- 5.4.1.5 O TRIBUNAL poderá, a qualquer instante, a seu critério e de acordo com o permissivo legal, acrescentar o número de licenças de usuários à ferramenta, conforme sua necessidade. Deverá ser elaborado neste caso, Termo Aditivo de forma a possibilitar a adequação do número de licenças de usuários que deverão ter acesso à Solução informatizada e seus módulos.
- 5.4.1.6 Após o término do contrato, o TRIBUNAL reserva-se o direito de manter em uso as licenças da solução nas quantidades aqui especificadas por tempo indeterminado, mesmo que não tenha mais o direito de receber atualizações gratuitas da Solução informatizada e seus módulos contratados.
- 5.4.1.7 Todos os produtos e artefatos gerados como resultado da prestação de serviços pela CONTRATADA serão de propriedade do TRIBUNAL, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA, sem sua prévia autorização.
- 5.4.1.8 A CONTRATADA deverá implementar e disponibilizar ao TRIBUNAL, relatório informatizado de Ranking de Uso na ferramenta – diário, semanal e mensal.

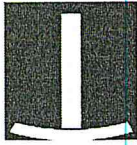


5.4.1.9 A CONTRATADA deverá prover ao TRIBUNAL programa / script desenvolvido de forma a possibilitar a realocação dinâmica de licenças concorrente e nomeada.

5.4.1.10 Incluem-se, também, como licenças perpétuas a serem repassadas ao TJGO, todas as ferramentas implantadas para execução dos serviços relacionados no Edital, relacionadas abaixo:

- a) Gerenciamento e Configuração de equipamentos de microinformática, contemplando a totalidade de microcomputadores e notebooks do TRIBUNAL;
- b) Descobrimento e Inventário de equipamentos de TI, contemplando a totalidade de elementos de TI (servidores, concentradores de rede, switches, banco de dados, aplicações, microcomputadores, impressoras) do TRIBUNAL;
- c) Aplicação de Software e Repositório de Dados de Configuração (CMDB), contemplando a totalidade de elementos de TI (servidores, concentradores de rede, switches, banco de dados, aplicações, microcomputadores, impressoras) do TRIBUNAL;
- d) Gerenciamento, Monitoração e Configuração de Servidores (Windows, Unix e Linux), contemplando a totalidade de servidores do TRIBUNAL;
- e) Gerenciamento de Banco de Dados, Aplicações, Transação e Ambiente Web, contemplando a totalidade de banco de dados, aplicações e servidores web do TRIBUNAL;
- f) Gerenciamento e Configuração de Elementos de Rede, contemplando a totalidade de concentradores de rede e switches do TRIBUNAL;
- g) Gerenciamento Dinâmico e Proativo de Alertas, contemplando a totalidade de elementos de TI do TRIBUNAL;
- h) Gerenciamento e Correlação de Eventos de TI, contemplando a totalidade de elementos de TI do TRIBUNAL;
- i) Análise de Impacto dos Serviços de TI, contemplando a totalidade de elementos de TI do TRIBUNAL.





5.4.1.11 Deverão ser consideradas licenças adicionais para suportar o ambiente de desenvolvimento/homologação conforme descrito neste Termo de Referência.

#### 5.4.2 INTEGRAÇÃO

5.4.2.1 A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da solução com o ambiente operacional do TRIBUNAL.

5.4.2.2 Entende-se por integração com o ambiente operacional todas as atividades relacionadas com a integração da Solução informatizada aos diversos elementos ou softwares básicos e de infraestrutura no modelo e versão existentes no TRIBUNAL ou fornecidos pela CONTRATADA como Softwares Adicionais, incluindo:

- a) Servidor LDAP;
- b) Sistema Gerenciador de Banco de Dados;
- c) Servidor de correio eletrônico.

5.4.2.3 Os módulos da solução (Central de Serviços, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, gerenciamento de liberações, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de configurações, gerenciamento de requisições, catálogo de serviços, conhecimento) e ferramentas de monitoração deverão ser integrados através do CMDB e se necessários será permitido à parametrização dos módulos.

5.4.2.4 Os módulos de gerenciamento de configuração e gerenciamento de ativos deverão possuir integração nativa com os principais fornecedores de tecnologia (Microsoft, HP, IBM, CA, CISCO, SUN, 3COM, VMWARE).

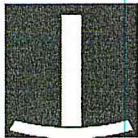
5.4.2.5 A CONTRATADA é responsável por todos os custos necessários para integração da Solução informatizada ofertada com qualquer software adicional por ela fornecido.

5.4.2.6 Fornecer interface simples, intuitiva e integrada, entre os processos de Incidente, Problema, Mudança, Configuração, Níveis de Serviço, Conhecimento, Catálogo



de Serviços e Requisições, além da Gestão de Inventário, Distribuição de Softwares, sistemas de gerenciamento dos elementos de rede.

- 5.4.2.7 As informações de integração citadas acima deverão estar consolidadas no CMDB.
- 5.4.2.8 Ser capaz de importar ICs de registros existentes de inventário patrimonial do TRIBUNAL, gestão dos ativos e sistemas de Recursos Humanos (RH), sendo o TRIBUNAL responsável por prestar todo o suporte necessário de forma a possibilitar a importação dos dados necessários para automatização junto à ferramenta.
- 5.4.2.9 Permitir verificação cruzada entre os diversos tickets. Por exemplo: Dada uma mudança, indicar os incidentes, problemas e releases associados.
- 5.4.2.10 Os módulos deverão possuir fluxos de trabalho previamente cadastrados de acordo com as melhores práticas de mercado (ITIL V.3).
- 5.4.2.11 Os módulos poderão ser parametrizados individualmente de modo a garantir melhor aderência aos processos existentes no TRIBUNAL.
- 5.4.2.12 As ferramentas envolvidas deverão suportar soluções de alta disponibilidade (ativo / passivo) e também de balanceamento de carga (ativo/ativo).
- 5.4.2.13 A ferramenta deverá oferecer uma interface gráfica para a geração de novos fluxos de trabalho.
- 5.4.2.14 A ferramenta deve oferecer para os gerenciamentos de incidentes, mudanças e problemas informações sobre os acordos de níveis de serviço envolvidos em cada um dos eventos em análise incluindo janelas de manutenção e requisitos de disponibilidade.
- 5.4.2.15 Prover meios de identificar isoladamente os incidentes e erros conhecidos que estejam relacionados a problemas.
- 5.4.2.16 Facilitar a associação e à manutenção dos relacionamentos entre os registros de Erros Conhecidos e as Requisições de Mudanças.
- 5.4.2.17 Facilitar a associação e à manutenção dos relacionamentos entre os Incidentes, Problemas e Mudanças.



5.4.2.18 Possuir links de acesso ao CMDB para permitir a atualização dos registros de problemas com informações de configuração (Componentes de item de configuração, dependências e relacionamentos).

5.4.2.19 Possuir integração para iOS e Android para acesso ao sistema ou desenvolver os aplicativos e disponibilizar gratuitamente em 120 (cento e vinte) dias.

5.4.2.20 A solução deverá ser capaz de interagir com sistemas de envio de mensagens SMS (Short Message Service) possibilitando os seguintes serviços:

- a) Encerramento de atendimentos de campo;
- b) Encerramento de atividades de mudança;
- c) Encerramento de requisições de serviço;
- d) Lista de chamados, requisições de serviço e/ou mudança por comarca, técnico e/ou SLA a vencer;
- e) Abertura de requisição de serviço e/ou mudança.

### 5.4.3 IMPLANTAÇÃO

5.4.3.1 Todas as ferramentas de gestão de serviços de TIC deverão ser implantadas em infraestrutura de servidores, armazenamento e rede do TRIBUNAL. As licenças de sistemas operacionais, banco de dados e outras necessárias para o seu pleno funcionamento deverá ser fornecida pela CONTRATADA.

- a) A ferramenta deverá permitir o acesso total por parte do TRIBUNAL.
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar o banco de dados e sua estrutura assim como os servidores durante a implantação da ferramenta. Os procedimentos deverão ser acordados junto ao TRIBUNAL, em até 60 (sessenta) dias após assinatura do contrato.
- c) O TRIBUNAL será responsável pela administração da base de dados.
- d) O sistema gerenciador de banco de dados utilizado pela CONTRATADA deverá ser ORACLE. Poderá ser oferecida solução com suporte à MICROSOFT SQL SERVER, desde que, toda a administração e manutenção



de tabelas, atributos e todas as regras de negócio possam ser criadas com utilização de templates e parametrizações na própria ferramenta, sem intervenção direta ao banco de dados.

5.4.3.2 Toda a infraestrutura necessária para suportar os serviços descritos no objeto deste Termo deverá ser armazenada em ambiente do TRIBUNAL, prédio do DI (ver figura abaixo), sendo de competência da CONTRATADA:

- a) Dimensionar todo o hardware (servidores de rede) e licenças de sistemas operacionais e banco de dados, dentre outros necessários para a Solução informatizada, considerando equipamentos isolados para os ambientes de desenvolvimento/homologação e produção.
- b) A Solução informatizada utilizará repositórios distintos para cada ambiente onde for instalado.
- c) Prover o serviço de sincronização dos relógios do servidor e desktop, utilizando o protocolo NTP (Network Time Protocol).

5.4.3.3 O TRIBUNAL disponibilizará toda infraestrutura de alta disponibilidade e backup para implementação da solução. A CONTRATADA deverá criar planos de contingência, backup e recovery a fim de garantir alta disponibilidade de cluster, no mínimo de 99% ao mês.

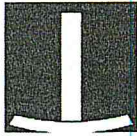
5.4.3.4 A arquitetura da solução poderá ser 100% cliente-servidor e o cliente WEB suportar minimamente a gestão completa de: Incidentes, Problemas, Mudanças, Níveis de Serviço, Execução de Requisições, Configuração e Conhecimento.

5.4.3.5 A solução que envolver processos de Incidente, Problema, Mudança, Conhecimento, Catálogo de Serviço, Execução de Requisições e Níveis de Serviço, além da console WEB deverá fornecer, no mínimo, o pacote de idioma português do Brasil.

#### 5.4.4 ESTABILIDADE DA FERRAMENTA

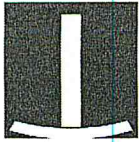
5.4.4.1 A CONTRATADA se compromete a garantir o correto e pleno funcionamento da Solução informatizada fornecida durante a vigência deste contrato.





- 5.4.4.2 Caso no período de vigência do contrato ocorram erros ou identificação dos mesmos, vícios ou falhas em produtos entregues ou serviços executados, a CONTRATADA deverá saná-los de forma definitiva, sem ônus para o TRIBUNAL, mesmo que a correção acarrete alteração em outros produtos ou serviços executados pela CONTRATADA.
- 5.4.4.3 A CONTRATADA deverá elaborar e disponibilizar correções para eventuais problemas (bugs) encontrados na ferramenta e seus módulos, mesmo que tais problemas ocorram apenas no ambiente do TRIBUNAL, sem custo adicional para o TRIBUNAL.
- 5.4.4.4 Ao final da implantação da Solução informatizada a CONTRATADA deverá garantir a estabilização da Solução informatizada, por prazo determinado em comum acordo, auxiliando o TRIBUNAL para as dificuldades relacionadas a procedimento funcional, operacional e parametrização da Solução informatizada.
- 5.4.5 TREINAMENTO DA FERRAMENTA
- 5.4.5.1 A CONTRATADA deverá apresentar no Plano Executivo no prazo de 10 (dez) dias, cronograma detalhado de treinamento e adequação de toda Solução informatizada, objeto deste Termo de Referência, conforme evolução de implantação da solução.
- 5.4.5.2 O Plano de Treinamento deverá abranger, pelo menos, catálogo de cursos, conteúdos programáticos, pré-requisitos, grades, identificação de perfis dos profissionais a serem capacitados por curso, critérios de avaliação do treinamento e conteúdo do documento de avaliação do treinamento pelos alunos.
- 5.4.5.3 O instrutor da CONTRATADA, responsável por ministrar os treinamentos para o TRIBUNAL, deverá ser especialista na Solução informatizada, sendo exigidas as qualificações técnicas mínimas:
- a) Certificação ITIL V3 Foundation;
  - b) Experiência de ter ministrado treinamento de no mínimo 80 (oitenta) horas de ITIL Foundation. A critério do TRIBUNAL poderá ser solicitada a comprovação de experiência do instrutor.

- 5.4.5.4 Todos os treinamentos serão ministrados nas dependências do TRIBUNAL.
- 5.4.5.5 As despesas decorrentes do serviço de treinamentos (alocação de instrutores, confecção de material didático, bem como despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.4.5.6 A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para o TRIBUNAL todo o material didático, no idioma Português do Brasil e em mídia impressa e eletrônica (CD/DVD), necessário ao treinamento dos usuários da Solução informatizada.
- 5.4.5.7 A CONTRATADA deverá programar treinamentos para perfis de usuário do tipo técnico e administrador.
- 5.4.5.8 Para os usuários de perfil técnico, os profissionais ao final do treinamento, deverão estar aptos a:
- a) Operar de forma plena a Solução informatizada, de modo a utilizar todos os recursos existentes em cada módulo;
  - b) Exercer o papel de multiplicador no TRIBUNAL com a finalidade de repassar aos outros usuários de perfil técnico da Solução informatizada, o conhecimento obtido no treinamento.
  - c) A CONTRATADA deverá prever o mínimo de 120 (cento e vinte) horas para ministrar o treinamento antes da execução dos serviços, para o perfil técnico, detalhando o número de horas necessárias para cada disciplina (Incidente, Problema, Mudança, Configuração, Liberação, Conhecimento, Requisição de Serviços, Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço).
- 5.4.5.9 Para os usuários de perfil administrador, os profissionais ao final do treinamento, deverão estar aptos a, além do primeiro subitem do item viii acima:
- a) criar e flexibilizar fluxos;
  - b) revisar acordo de níveis de serviço;
  - c) gerar relatórios gerenciais;



- d) dar privilégios de acesso à ferramenta;
- e) outras parametrizações pertinentes ao perfil administrador.

5.4.5.10 A CONTRATADA deverá prever o mínimo de 60 (sessenta) horas para ministrar o treinamento para o perfil administrador.

5.4.5.11 A CONTRATADA deverá ter plano de treinamento para reciclagem tanto do perfil técnico quanto do perfil administrador, durante todo o período de vigência do contrato.

#### 5.4.6 SUPORTE TÉCNICO DA FERRAMENTA

5.4.6.1 A CONTRATADA deverá colocar à disposição do TRIBUNAL, durante toda a vigência do contrato, serviço de suporte técnico remoto ou presencial, garantindo o perfeito funcionamento da Solução informatizada, e toda a infraestrutura de equipamentos fornecidos pela mesma e banco de dados que a suporta, compreendendo:

- a) Solução de contorno;
- b) Resolução de problemas;
- c) Esclarecimento de dúvidas funcionais, técnicas, de configuração, de parametrização etc.;
- d) Orientação com relação ao serviço entregue na execução do contrato;
- e) Patches de atualização.

5.4.6.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos 2 (dois) canais de comunicação, sendo um canal o telefone gratuito (0800), e o outro um serviço de atendimento gratuito pela internet (formulário via Web).

5.4.6.3 O suporte da CONTRATADA deverá prover atendimento 12x5 (5 dias úteis no horário de 7 às 19 h) e em idioma português.

5.4.6.4 Durante a vigência do contrato, a equipe técnica do TRIBUNAL poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte para a solução informatizada e não





poderá haver restrições, por parte da CONTRATADA, quanto ao tempo despendido para o atendimento.

- 5.4.6.5 O suporte não deverá implicar custos adicionais, além dos valores prefixados.
- 5.4.6.6 A correção de erros poderá ser feita on-site, ou seja, nas dependências do TRIBUNAL, em Goiânia, ou remotamente pela CONTRATADA após prévia autorização pelo TRIBUNAL.
- 5.4.6.7 A CONTRATADA deverá, conforme necessidades detectadas pelo TRIBUNAL, prestar serviços de implementação de novas funcionalidades ou alterações em funcionalidades já implementadas em função de novos requisitos funcionais para os processos demandados pelo TRIBUNAL. A prestação destes serviços deverá ocorrer por meio de banco de horas previstas na Proposta Comercial, com disponibilização no total de 1.800 (hum mil e oitocentas) horas.
- a) Estas horas não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, adequações e implementações dos requisitos obrigatórios descritos neste Edital.
  - b) Os serviços serão solicitados, sob demanda, pelo TRIBUNAL por meio de Ordem de Serviço (OS) específica, firmada pelas partes.
  - c) As OS emitidas descreverão, de forma resumida, os serviços solicitados pelo TRIBUNAL e o prazo máximo para a CONTRATADA apresentar uma Proposta de Execução. Esse prazo será contado a partir da emissão da OS e não será inferior a 5 (cinco) dias úteis.
  - d) A Proposta de Execução apresentada pela CONTRATADA deverá detalhar e mensurar os serviços a serem executados, contendo as etapas, produtos, cronograma de execução e de desembolso, prazos de avaliação dos serviços ou produtos entregues.
  - e) A aprovação dos serviços/produtos e posterior pagamento ou quitação de uma OS não exime a Contratada das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto ou serviço entregue.



- f) Caberá à CONTRATADA entregar toda a documentação atualizada pertinente aos serviços executados.
- g) Os serviços a serem prestados utilizando Horas Técnicas obedecerão às condições estabelecidas nesse documento e no Contrato, especialmente as relativas a: detalhamento da solução, garantia, propriedade, confidencialidade, execução dos serviços, condições gerais para contratação, aprovação de serviços e produtos, qualificação técnica, obrigações das partes, do acordo de nível de serviços, das sanções aplicáveis.
- h) O TRIBUNAL reserva-se o direito de não usar todas as horas previstas.

#### 5.4.7 CRONOGRAMA

- 5.4.7.1 Após assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá obedecer ao cronograma de implantação estabelecido neste Termo de Referência para implantação de Solução informatizada que suporte os serviços constantes do objeto deste contrato.
- 5.4.7.2 O Plano Executivo a ser apresentado pela CONTRATADA no máximo 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, deverá detalhar todos os procedimentos necessários para a execução e implementação, respeitados os prazos estipulados no cronograma. Também deverão fazer parte todas as atividades necessárias após assinatura do contrato para entrega dos itens constantes no cronograma em tempo hábil.
- 5.4.7.3 Ao final da implantação de cada etapa/fase prevista no cronograma, a CONTRATADA deverá efetuar demonstração (operação assistida) e treinamento de equipes do TRIBUNAL.
  - a) O prazo máximo para homologação de cada atividade implementada é de 10 dias úteis após realizada a demonstração e também o treinamento na Solução Informatizada.

- b) Cada atividade somente será homologada se obedecer aos critérios estabelecidos neste Edital, não contiver erros e houver integração entre as atividades já realizadas e a nova atividade.
- c) A CONTRATADA somente será remunerada, conforme descrito neste Termo de Referência, após lavrado Termo de Aceite de Homologação da atividade implementada.

5.4.7.4 A CONTRATADA deverá realizar, com a equipe do TRIBUNAL, reuniões quinzenais de acompanhamento do andamento do Projeto de Implantação da Solução informatizada.

- a) O TRIBUNAL realizará reuniões quinzenais de acompanhamento. Segundo sua conveniência e necessidade esta periodicidade poderá ser inferior.
- b) A CONTRATADA deverá elaborar atas de todas as reuniões de acompanhamento ocorridas. Além dos itens abaixo:
  - i. Plano de Implantação da Solução informatizada atualizado;
  - ii. Relatórios de acompanhamento do projeto de implantação da Solução informatizada elaborados no mês devendo conter, no mínimo os seguintes mecanismos de controle:
    - Controle do Escopo: atividade entregue e as mudanças ocorridas no escopo do projeto;
    - Controle do Cronograma: as atividades previstas e realizadas no período, as atividades em atraso e mudanças ocorridas no cronograma;
    - Controle da Qualidade: qualidade dos resultados obtidos e identificação e correção/eliminação das causas que geraram resultados insatisfatórios;
    - Controle dos Riscos: riscos ou problemas ocorridos, riscos residuais e novos riscos identificados.

#### 5.4.8 EVOLUÇÕES E ADAPTAÇÕES





5.4.8.1 Após o período de implantação e estabilização, a CONTRATADA deverá:

- a) Realizar parametrizações e desenvolvimentos não especificados nos requisitos deste Termo de Referência, porém relacionados ao escopo do objeto contratado;
- b) Manutenções evolutivas e adaptativas da Solução informatizada após a sua implantação em produção. Estas manutenções compreendem, no mínimo, as alterações, adaptações e ampliações necessárias para adequação da Solução informatizada às novas regras de negócio ou novas tecnologias e para melhoria da qualidade da Solução informatizada, visando atender às necessidades específicas do TRIBUNAL;

5.4.8.2 Os serviços serão solicitados sob demanda pelo TRIBUNAL, se dará por meio de Ordem de Serviço (OS) específica, firmada pelas partes. As OS emitidas descreverão, de forma resumida, os serviços solicitados pelo TRIBUNAL.

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar consultor para avaliação da OS e levantamento técnico “in loco” nas dependências do TRIBUNAL em Goiânia.

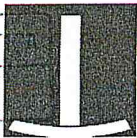
5.4.8.3 A Proposta de Execução apresentada pela CONTRATADA deverá detalhar os serviços a serem executados, sendo que, o levantamento técnico feito pelo consultor da CONTRATADA deverá ser homologado pelo TRIBUNAL.

5.4.8.4 Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá elaborar um Relatório de Acompanhamento das Ordens de Serviço, contendo informações sobre o acompanhamento, monitoração e controle da execução dos serviços dentro do mês, incluindo: ordens de serviços, etapas e ordens de serviços em atraso e mudanças ocorridas.

#### 5.4.9 RELATÓRIOS E INDICADORES DE DESEMPENHO

5.4.9.1 Além dos relatórios e indicadores já citados, a Solução informatizada deverá prover ainda:

- a) Análise do crescimento dos atendimentos, comparações e tendências;
- b) Ranking dos impactos em serviços de TI;



- c) Relatório de Melhoria contínua;
- d) Relatório de Conformidade;
- e) Volume de atendimentos realizados;
- f) Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade do TRIBUNAL (Comarca / Departamento / Setor);
- g) Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento, destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º e 2º atendimento da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento;
- h) Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados, dentro/fora do prazo);
- i) Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
- j) Quantidade de chamados por Níveis de criticidade;
- k) Indicadores de Níveis de Serviço do contrato e demais serviços de TIC;
- l) Quantidade de chamados recorrentes;
- m) Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
- n) Ranking demonstrando qual fornecedor e com que tipo de IC deste tem gerado maior demanda de chamados;
- o) Ranking de anomalias encontradas.

5.4.9.2 Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.

5.4.9.3 Após 30 (trinta) dias da implementação da Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento estes indicadores deverão ter limiares calculados que reflita a realidade do TRIBUNAL para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes limiares deverão ser continuamente revisados.



## **6. ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO**

### **6.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

#### **6.1.1 CONTRATANTE**

##### **6.1.1.1 GESTOR DO CONTRATO**

O Decreto Judiciário nº 1.540/2008, dispõe sobre as atribuições e responsabilidades dos Gestores dos Contratos firmados pelo Tribunal de Justiça de Goiás e dá outras providências.

##### **6.1.1.2 FISCAL DO CONTRATO**

Ao fiscal do contrato compete:

- a) acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstos neste Instrumento e seus Anexos;
- b) prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
- c) anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;
- d) efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição de serviço ou produto entregue em desacordo com o Edital e seus Anexos;
- e) assessorar o recebimento definitivo, certificando-se de que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e às especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;



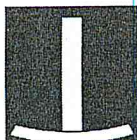
- f) Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

## 6.1.2 CONTRATADA

### 6.1.2.1 PREPOSTO

Caberá ao preposto as seguintes atividades:

- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo ao TRIBUNAL mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- c) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- d) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- e) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.



## **7. RESPONSABILIDADES**

### **7.1. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

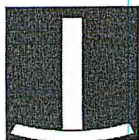
- 7.1.1 Fornecer local físico possibilitando a instalação do Preposto, pessoa indicada pela CONTRATADA.
- 7.1.2 Caso for conveniente ao TRIBUNAL, e este tendo disponibilidade e interesse o mesmo poderá ceder espaço físico para a alocação da Central de serviços - 1º nível, caso isso não ocorra a CONTRATADA deverá alocar os técnicos da Central de serviços - 1º nível.
- 7.1.3 Fornecer infraestrutura de TI adequada para a instalação do Sistema de Gerenciamento de TIC de acordo com a especificação da CONTRATADA.
- 7.1.4 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE, sempre que se fizer necessário, desde que tenham sido credenciados junto a CONTRATANTE e que estejam utilizando uniforme e crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços.
- 7.1.5 Ofertar assessoria sobre o funcionamento dos processos de TIC desenvolvidos pelo TRIBUNAL.
- 7.1.6 Ofertar assessoria técnica para acompanhamento da implantação e continuidade do negócio;
- 7.1.7 Pagar à CONTRATADA os custos da prestação de serviço conforme cronograma de desembolso.
- 7.1.8 Cumprir as datas estabelecidas no cronograma de implantação deste projeto conforme as atividades de sua competência.
- 7.1.9 Designar pessoa ou quadro de pessoal com qualificação na área de TI, para que sejam Gestores e Fiscal do Contrato tendo como atribuições o acompanhamento,



monitoramento e emissão de relatórios de conformidade de acordo com as especificações do contrato, e observando os acordos de nível de serviço.

- 7.1.10 Exigir da CONTRATADA o suporte de seu Preposto, nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.
- 7.1.11 Exercer a fiscalização dos serviços por intermédio de servidores especialmente designados para esse fim, na forma prevista na Lei nº 8.666/93, procedendo ao atesto dos respectivos Relatórios Técnicos.
- 7.1.12 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.
- 7.1.13 Exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, podendo para isso documentar e firmar, em registro próprio, juntamente com o preposto da CONTRATADA, as ocorrências havidas quanto à execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou incorreções observadas.
- 7.1.14 Fiscalizar o cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do contrato.
- 7.1.15 A CONTRATANTE disponibilizará, para pronta substituição, em caso de pane, de equipamentos com características iguais ou superiores aos relacionados para continuidade do serviço da CONTRATADA.
- 7.1.16 Caberá a CONTRATANTE disponibilizar cópia das Políticas de TIC e das demais normas pertinentes à execução dos serviços para a CONTRATADA.
- 7.1.17 Caberá a CONTRATANTE informar a CONTRATADA, sobre os Acordos de Níveis de Serviço – ANS dos contratos dos fornecedores de TIC, para que a CONTRATADA possa acompanhar e cobrar o cumprimento dos mesmos.

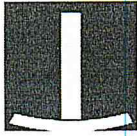




## **7.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 7.2.1 A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar ao TRIBUNAL, um Plano Executivo, no prazo de 10 (dez) dias, contendo cronograma detalhado de treinamento e adequação do Sistema de Gerenciamento de TIC.
- 7.2.2 Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas avençadas e normas estabelecidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento do CONTRATANTE;
- 7.2.3 Indicar um profissional de seu quadro para atuar, no ambiente do TRIBUNAL, como Preposto. Esse profissional estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato, que será um servidor do TRIBUNAL.
- 7.2.4 Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.
- 7.2.5 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 7.2.6 Manter os empregados sujeitos às normas éticas e disciplinares da CONTRATANTE.
- 7.2.7 Atender às normas de segurança e demais regulamentos em vigor nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2.8 Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados aos equipamentos, instalações, patrimônio e bens da CONTRATANTE, em decorrência da execução dos serviços, incluindo-se também os danos materiais ou pessoais a terceiros, a que título for.

- 7.2.9 Acatar todas as orientações do gestor do contrato da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando, de imediato e com solicitude, os esclarecimentos necessários e o atendimento das reclamações formuladas.
- 7.2.10 Iniciar, até o 61º (sexagésimo primeiro) dia, após a assinatura do contrato, a execução dos serviços pactuados no Termo de Referência – Lote 01, conforme indicado pelo CONTRATANTE.
- 7.2.11 Designar, para realização dos serviços, empregados habilitados conforme exigido neste EDITAL, reservando-se ao fiscal do contrato o direito de impugnar, a qualquer tempo, aqueles que não preencherem os requisitos exigíveis para o desempenho dos serviços pertinentes.
- 7.2.12 Antes do início da execução dos serviços pactuados, realizar o credenciamento dos seus empregados junto à área de TI do TRIBUNAL e providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do TRIBUNAL por parte dos empregados credenciados. A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato a seguinte documentação pertinente aos profissionais elencados:
- 7.2.12.1 Carteira de Trabalho - CTPS;
  - 7.2.12.2 Cópia da Carteira de Identidade – CI;
  - 7.2.12.3 Cadastro de Pessoa Física – CPF;
  - 7.2.12.4 Certidão Negativa Criminal da Justiça local e Federal.
- 7.2.13 No caso da substituição de empregado, independente do motivo, a CONTRATADA deverá cumprir os mesmos critérios acima para o substituto.
- 7.2.14 A CONTRATADA terá um prazo de 30 (dias) úteis após a assinatura do contrato, para comprovar que em seu quadro de funcionários, há pessoal qualificado conforme especificações constantes do Termo de Referência.
- 7.2.15 A CONTRATADA não poderá quarteirizar a prestação de serviço, ou seja, ela não poderá repassar as suas responsabilidades para outra organização, exemplificando, os

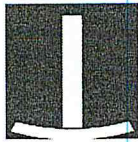


técnicos volantes do interior não poderão ter CTPS - Carteira de Trabalho assinada em nome de outra empresa, o mesmo deverá ter vínculo com a CONTRATADA.

- 7.2.16 A CONTRATADA será a única responsável pela garantia da utilização das licenças de uso.
- 7.2.17 A CONTRATADA caberá o cumprimento dos Acordo de Níveis Serviços (ANS), sob pena de sanções ou glosas em descumprimento a qualquer um dos acordos firmados.
- 7.2.18 A CONTRATADA prestará serviços de forma a assegurar que o Sistema de Gerenciamento de TIC, funcionará em perfeitas condições com disponibilidade mínima de 99% do tempo 24x7x12 (vinte e quatro horas, nos 7 dias da semana, nos 12 meses do ano).
- 7.2.19 A CONTRATADA prestará serviços de forma a assegurar que os usuários de TIC do TRIBUNAL, possa entrar em contato por meio de telefone ou abertura de chamado on-line via internet/intranet, ou ainda chat on-line com o pronto atendimento dos mesmos por técnicos capacitados e cumprindo os Acordo de Níveis Serviços (ANS) firmados, com disponibilidade de tempo 12x5x12 (doze horas, nos 5 dias da semana (Segunda a Sexta), nos 12 meses do ano).
- 7.2.20 A CONTRATADA prestará serviços de forma a assegurar que os atendentes do 1º Nível de Atendimento, esteja prontamente disponíveis para o TRIBUNAL, Capital e Interior, cumprindo os Acordo de Níveis Serviços (ANS) firmados, com disponibilidade de tempo 12x5x12 (doze horas, nos 5 dias da semana (Segunda a Sexta), nos 12 meses do ano).
- 7.2.21 Refazer, às suas custas, os serviços reprovados pela fiscalização - quer pela baixa qualidade dos materiais aplicados, quer pela imperícia ou imprudência de seus empregados.



- 7.2.22 Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente do trabalho, quando, em ocorrência da espécie na execução do objeto deste contrato for vítima os seus empregados.
- 7.2.23 A CONTRATADA caberá obedecer à norma regulamentadora NR17 do Ministério do Trabalho, no quadro de profissionais do 1º nível de atendimento da Central de Serviços, no que tange a jornada diária de seis horas de trabalho com pausas programadas e ergonomia.
- 7.2.24 A CONTRATADA manterá vínculo empregatício com os seus empregados, estando em dia com seus encargos trabalhistas, previdenciários e securitários, recolhendo em dia todos os impostos, taxas, emolumentos e encargos sociais incidentes em virtude da contratação.
- 7.2.25 No caso de demissão de empregados vinculados ao contrato, a CONTRATADA deverá remeter ao gestor do contrato cópia autenticada em cartório de toda a documentação pertinente incluindo acertos trabalhistas, bem como designar novo empregado para a continuidade da prestação de serviço.
- 7.2.26 A CONTRATADA será a responsável pelas despesas com transportes, fretes, passagens, hospedagens, diárias ou quaisquer outras afins, necessárias ao serviço, para seus empregados.
- 7.2.27 A CONTRATADA deverá disponibilizar telefone (em português falado no Brasil) ou sistema web (portal ou sítio de internet) para abertura de chamados técnicos no que tange ao Sistema de Gerenciamento de TIC.
- 7.2.28 A CONTRATADA deve ter suporte 24x7x12 (vinte e quatro horas, nos 7 dias da semana, nos 12 meses do ano) telefônico, em língua portuguesa, permitindo a resolução mais rápida de problemas, sem o impacto da comunicação e com aumento da disponibilidade dos serviços, no que se refere ao Sistema de Gerenciamento de TIC, excetuando esse parágrafo para a prestação de suporte técnico do 1º e 2º nível.



7.2.29 A CONTRATADA deverá iniciar e concluir os serviços de suporte técnico, atendendo no prazo estipulado e com a qualidade esperada. Se, todavia, não forem estes prazos cumpridos conforme acordado, assumir o ônus das sanções impostas.

7.2.30 A CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais ao TRIBUNAL contendo o volume de chamados abertos e encerrados, dentro e fora dos prazos, de todos os processos e contratos envolvidos, no que diz respeito a chamados de Itens de Configuração (ICs) não referenciados e não cadastrados.

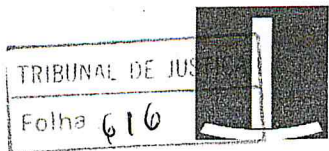
## **8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

- 8.1. Todos os produtos fornecidos como resultado da execução do projeto de Implantação do Sistema de Gerenciamento de TIC, serão de propriedade do Tribunal de Justiça de Goiás, aplicando-se as restrições relativas aos direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de tecnologia da informação, conforme regula a lei nº 9.610/98.
- 8.2. Os responsáveis pela CONTRATADA deverão assinar o Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo constante do Anexo do Edital e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato.
- 8.3. Entende-se como responsáveis pela CONTRATADA, os seus representantes legais.
- 8.4. A CONTRATADA deverá manter junto aos seus profissionais contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo a mesma zelar junto aos seus profissionais, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços no contrato junto ao TRIBUNAL.

## **9. SANÇÕES E MULTAS**

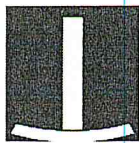
Pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções:





- a) advertência, por escrito, informando à CONTRATADA sobre o descumprimento de quaisquer obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;
- b) multa, observados os seguintes limites:
- i. até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou na hipótese de inexecução parcial que enseje a sua rescisão.
  - ii. até 10% (dez por cento) quanto aos itens abaixo, conforme discriminação:
    - Disponibilidade do serviço de Central de Serviço: Disponibilidade média dos últimos três meses inferior a 97% (noventa e sete por cento).
    - Disponibilidade do Portal de TIC (Sistema de Gerenciamento de TIC): Disponibilidade média dos últimos três meses inferior a 90% (noventa por cento).
    - Conformidade do Inventário (informações de Itens de Configuração): Mínimo tolerável mensal de 90% (noventa por cento) de conformidade de coleta de microcomputadores.
    - Índice de resolução de chamados: Índice médio dos últimos três meses inferior a 85% da meta mínima exigida para o mês.
    - Qualificação e escalonamento correto de chamados: Índice médio dos últimos três meses inferior a 90% (noventa por cento) e Índice no mês inferior a 70% (setenta por cento).
    - Implementação de Solução informatizada e seus módulos: Será dada a tolerância máxima de atraso de 30 (trinta) dias corridos, para as atividades previstas no cronograma, caso a mesma não apresente as justificativas devidamente comprovadas e aceitas pelo TRIBUNAL.
- c) suspensão temporária de participar em licitações promovidas pelo TRIBUNAL e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual.

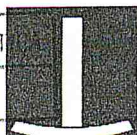




- d) declaração de inidoneidade, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações posteriores.
- e) Entende-se por inexecução total da obrigação assumida, a obrigação executada fora das especificações contratadas que frustrem a execução do objeto deste Contrato e/ou venha a causar prejuízo ou dano ao TRIBUNAL.
- f) A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar sua rescisão, conforme disposto nos arts. 77 a 80 da Lei Federal 8.666/93.
- g) No caso de rescisão do contrato por inadimplência da CONTRATADA, esta estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal, reconhecendo-se os direitos do TRIBUNAL em caso de rescisão administrativa prevista no art.77 da citada lei.
- h) A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste contrato.
- i) O valor da multa aplicada deverá ser recolhido pela CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação da sanção, sob pena de ser descontado do pagamento eventualmente devido pelo TRIBUNAL e, caso não seja suficiente, a diferença será cobrada de acordo com a legislação em vigor.

## **10. ESTIMATIVA DE PREÇO E CRONOGRAMA**

### **10.1. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**



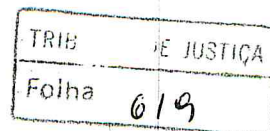
Ord.	Descrição da Etapa	Meses											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
<b>1</b>	<b>Central de Serviço - 1º Nível de Atendimento</b>												
1.1	Assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo - ANEXO I	3											
1.2	Apresentação do Preposto pela CONTRATADA ao TRIBUNAL	5											
1.3	Adequação da CONTRATADA no que tange ao quadro de pessoal	30											
1.4	Apresentação dos Documentos dos quadro de pessoal	30											
1.5	Adequação do espaço físico cedido pelo TRIBUNAL	30	30										
1.6	Elaboração e Homologação dos Scripts de Atendimento	30	30										
1.7	Elaboração e Homologação dos Procedimentos Operacionais	30	30										
1.8	Realização do Inventário	30	30										
1.9	Elaboração e Homologação do Catálogo de Serviços	30	30										
1.10	Início do Atendimento aos Usuários do TRIBUNAL			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
1.11	Revisão dos ANSs			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>2</b>	<b>Monitoramento da Infraestrutura de TIC</b>												
2.1	Alocar equipe de monitoramento	30	30	30									
2.2	Treinamento para equipe	30	30	30									
2.3	Iniciar o monitoramento dos serviços e da infraestrutura de TIC			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>3</b>	<b>Sistema de Gerenciamento de TIC</b>												
3.1	Plano Executivo a ser apresentado pela CONTRATADA	10											
3.2	Mapeamento dos processos ITIL	30											
3.3	Apresentação do Desenho dos Processo ao TRIBUNAL	30											
3.4	Homologação do Mapeamento pelo TRIBUNAL		3										
3.5	Licenciamento do Sistema	30											
3.6	Integração	30	30										
3.7	Gerenciamento De Incidentes	30	30										
3.8	Gerenciamento De Problemas	30	30										
3.9	Gerenciamento De Configuração	30	30										
3.10	Gerenciamento De Nível De Serviço	30	30										
3.11	Gerenciamento de Catálogo de Serviços	30	30										
3.12	Gerenciamento De Mudanças E Liberações	30	30	30	30								
3.13	Gerenciamento Do Conhecimento	30	30										
3.14	Gerenciamento De Requisições	30	30	30	30								
3.15	Monitoramento de Serviços e Infraestrutura de TIC	30	30	30									
3.16	Evolução e Adaptações				30	30							
3.17	Estabilidade da Ferramenta						30	30	30	30	30	30	30
3.18	Suporte Técnico	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
3.19	Relatórios e Indicadores de Desempenho (3.7,3.8,3.9,3.10,3.11 e 3.13)	30	30	30									
3.21	Relatórios e Indicadores de Desempenho (3.15)	30	30	30	30								
3.20	Relatórios e Indicadores de Desempenho (3.12 e 3.14)	30	30	30	30	30							





tribunal  
de justiça  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 01  
(Art. 17º, IN 04/2010)



## 10.2. ESTIMATIVA DE PREÇO

Ord.	Descrição da Etapa	Quantidade Mensal	Quantidade de Meses	Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
		a	b	c	d=a x b x c
1	Atendimento de chamados por telefone, por preenchimento de formulário na internet/intranet e atendimento de chamados pelo chat on-line, dos usuários de TIC, bem como monitoramento dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça de Goiás. Implantação, customização, manutenção, suporte técnico e treinamento do Sistema de Gerenciamento de TIC.	1	12	R\$ 170.000,00	R\$ 2.040.000,00
Valor Total (12 meses)					R\$ 2.040.000,00

## 10.3. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

O valor a ser pago a CONTRATADA pela prestação de seus serviços, será o VALOR MENSAL, excetuando quando houver a aplicação de multas e sanções, conforme percentuais dispostos no item 10, deste Termo de Referência.

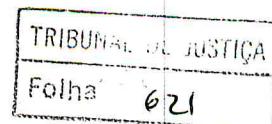


TRIBE	ROSEHA
Folha	620



**tribunal  
de justiça**  
do estado de goiás

PODER JUDICIÁRIO  
**TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 02**  
(Art. 17º, IN 04/2010)



# **TERMO DE REFERÊNCIA – LOTE 02**

**Central de Serviço – 2º Nível de Atendimento**



## Conteúdo

1.	GLOSSÁRIO .....	3
2.	OBJETO DA CONTRATAÇÃO .....	5
3.	FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO .....	6
3.1.	JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO .....	6
3.2.	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS .....	7
4.	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC .....	8
4.1.	DESCRIÇÃO .....	8
5.	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA .....	9
5.1.	CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	9
5.2.	REQUISITOS FUNCIONAIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS .....	10
5.2.1	ESCOPO DA CENTRAL DE SERVIÇO – 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO .....	10
5.2.2	ESCOPO IMAC .....	22
5.2.3	ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS .....	26
5.2.4	ESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS – 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO .....	30
5.2.5	EXECUÇÃO DE SERVIÇOS .....	34
5.2.6	COMPROVAÇÃO DE VÍNCULOS E QUALIFICAÇÃO .....	39
5.2.7	ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS .....	40
5.2.8	POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS .....	43
5.2.9	NÍVEIS DE ACORDO DE SERVIÇO .....	44
5.2.10	RELATÓRIO DE ATENDIMENTO (RAT) .....	47
6.	ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO .....	48
6.1.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	48
6.1.1	CONTRATANTE .....	48
6.1.2	CONTRATADA .....	49
7.	RESPONSABILIDADES .....	50
7.1.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE .....	50
7.2.	RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA .....	52
8.	DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL .....	58
9.	SANÇÕES E MULTAS .....	58
10.	ESTIMATIVA DE PREÇO E CRONOGRAMA .....	60
10.1.	CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO .....	60
10.2.	ESTIMATIVA DE PREÇO .....	61
10.3.	FORMA DE PAGAMENTO .....	61





Terceirização da Central de Serviços - 1º nível e 2º nível de suporte ao usuário do Tribunal de  
Justiça de Goiás

## 1. GLOSSÁRIO

**ANO:** (Em inglês OLA –Operational Level Agreement) – Acordo de Nível Operacional (áreas internas)

**ANS:** (Em inglês SLA- Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço

**BACKOUT:** Plano de Retrocesso – Os planos de retrocesso podem ser focados em restaurar todos os serviços em seu estado anterior a qualquer mudança/liberação ou restaurar o mais aproximado à mudança/liberação.

**CENTRAL DE SERVIÇO - 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO:** Equipe de técnicos adequadamente qualificados responsáveis pelo atendimento a campo (presencial).

**CHAMADO ELEGÍVEL:** Chamado passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º e 2º atendimento.

**CHAMADO NÃO ELEGÍVEL:** Chamado não passível de solução por telefone ou acesso remoto no 1º e 2º atendimento.

**CMDB:** Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento da Configuração mantém um ou mais CMDBs, e cada CMDB armazena Atributos de ICs e seus Relacionamentos com outros ICs.

**DASHBOARD:** Tela, composta de uma ou mais camadas, sob a forma de um painel, com instrumentos virtuais onde se associam variáveis a serem monitoradas além de gráficos que mostram a evolução de variáveis, por exemplo, no tempo.

**DAU:** Divisão de Atendimento ao Usuário

**DDH:** Divisão de Desenvolvimento Humano

**DI:** Diretoria de Informática. Prédio do TRIBUNAL, em Goiânia, onde fica a Diretoria de Informática.

**DST:** Divisão de Suporte Tecnológico

**EQUIPE TÉCNICA RESIDENTE:** Profissionais lotados em prédios do TRIBUNAL na Capital, responsáveis pelo atendimento predominantemente de Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

**EQUIPE TÉCNICA VOLANTE:** Profissionais NÃO lotados nos prédios, Fóruns e Juizados do TRIBUNAL, responsáveis pelo atendimento predominantemente de Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

**ESMEGO:** Escola Superior de Magistratura de Goiás

**IC:** Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no CMDB dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. ICs estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANSs.

**IMAC:** Instalação/configuração; Movimentação física; Adição de novo recurso (adicional) ao equipamento; Atualização do equipamento.

**INCIDENTE:** Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

**MUDANÇA:** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar Serviços de TI. O Escopo deve incluir todos os Serviços de TI, Itens de Configuração, Processos, Documentos, etc.

**PROBLEMA:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.

**RAT:** Relatório de Atendimento Técnico





**RECURSOS DE TIC:** quaisquer recursos e/ou dispositivos de TI conectados ao ambiente do TRIBUNAL (elementos de rede, servidores, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados);

**SCME:** Serviço de Cadastro e Movimentação de Equipamentos

**SGTIC:** Sistema de Gerenciamento de TIC. Software responsável pelo acompanhamento dos chamados tanto pela CONTRATADA quanto pelo TRIBUNAL.

**TIC:** Tecnologia da Informação e comunicação

**UC:** (Em inglês Underpinning Contract) – Contratos de apoio (fornecedores)

## **2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 2º nível de Atendimento, que caracteriza-se com o deslocamento do técnico para atender os chamados dos usuários em prédios da Capital e do Interior, a contratada também deverá dispor um estoque de peças de reposição em caso de atendimento de chamados de itens de configuração fora da garantia conforme especificações constantes no Termo de Referência – Lote 02.

O serviço de suporte técnico de 2º nível de atendimento, deverá atender os usuários de TIC do TRIBUNAL em horário das 07:00h às 19:00h de segunda a sexta-feira.

Os serviços estão detalhados neste Edital e em seus anexos sendo os seguintes:

- a) Central de Serviços – 2º Nível de Atendimento;
- b) Serviços complementares incluindo IMAC (Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos), serviços especializados de rede, configuração de aplicativos internos de rede do TRIBUNAL;
- c) Compõem o Termo de Referência os anexos abaixo:
  - i. Anexo I – Termo de confidencialidade e sigilo
  - ii. Anexo II – Cenário Atual

5



- iii. Anexo III – (Modelo) Declaração de opção pela não realização da Visita Técnica
- iv. Anexo IV – (Modelo) Declaração de opção pela realização da Visita Técnica
- v. Anexo V – (Modelo) Declaração de Menor empregado.
- vi. Anexo VI – (Modelo) Declaração que cumpre os requisitos de habilitação.
- vii. Anexo VII – (Modelo) Credenciamento
- viii. Anexo VIII – (Modelo) Proposta Comercial – Lote 02
- ix. Anexo IX – Planilha de custos – Lote 02
- x. Anexo X – Minuta de Contrato – Lote 02

### 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

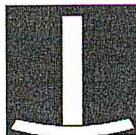
#### 3.1. JUSTIFICATIVA / MOTIVAÇÃO

Os serviços de TIC estão presentes em todas as atividades judiciais e administrativas na justiça de 1º e 2º grau no TRIBUNAL em todo o Estado de Goiás.

Todo o TRIBUNAL desempenha suas atividades de forma descentralizada, atualmente em 129 Comarcas do Interior de 1ª instância e Capital (1ª e 2ª instância), em torno de 159 edificações ao todo.

Todas as Comarcas e 2ª instância do TRIBUNAL se encontram informatizadas com sistemas judiciais e sistemas administrativos, com um universo de em torno de 8.000 usuários (dentre servidores e terceirizados) que utilizam os serviços de TIC.

Todas as edificações do TRIBUNAL que utilizam serviços de TIC são interligadas com links de comunicação de dados ao Data Center da Capital no TRIBUNAL e possuem servidores de rede centralizados com toda a infraestrutura necessária.



Um aspecto relevante é que a atuação da Diretoria de Informática ocorre em diversas unidades descentralizadas do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, e para isso sua não possui estrutura organizacional e de infraestrutura para atender a demanda de seus usuários.

A contratação da Central de Serviços – 2º nível de atendimento visa sanar problemas de deslocamento tanto de ativos de TI como de pessoas para a Capital, ou vice-versa, agilizando assim o atendimento presencial ao usuário do Interior. O Projeto não contempla apenas o atendimento presencial no Interior, apesar de serem os maiores beneficiados, mas também os usuários da Capital.

### **3.2. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Espera-se que com a contratação da prestação de serviços de suporte presencial, Central de Serviço – 2º Nível de Atendimento, por meio de técnicos capacitados, proverá maior suporte dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça de Goiás, além disso, visa.

- a) Atendimento mais ágil e eficaz, haja vista que o Tribunal de Justiça de Goiás, poderá contar com técnicos residentes e volantes, exemplo, um magistrado da Comarca de Campos Belos, a 625 km da Capital, que esteja com algum problema em seu computador e necessitar da visita de um técnico, ele será prontamente atendido dentro dos prazos estabelecidos (ANSs), com a visita do técnico em sua Comarca, não sendo necessária a vinda do equipamento juntamente com um serventuário ou o deslocamento de um técnico da Capital para a Comarca.
- b) Dar maior visão e gestão ampla dos serviços de TIC;
- c) Cumprimento dos Níveis de Acordo de Serviços (ANSs).
- d) Melhor utilização dos recursos disponíveis e existentes;
- e) Melhor relacionamento dos usuários com a TIC;
- f) Impacto entre componentes e serviços oferecidos pela infraestrutura de TI para com o negócio do Tribunal de Justiça de Goiás;





- g) Melhor aproveitamento dos servidores da Diretoria de Informática;
- h) Maior satisfação dos usuários internos e externos dos serviços disponibilizados por TIC para a atividade jurisdicional e administrativa;
- i) Maior disponibilidade da infraestrutura de TIC para atender aos magistrados, servidores e jurisdicionados;

#### 4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

##### 4.1. DESCRIÇÃO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados e integrados para suporte técnico, na modalidade Central de Serviços - 2º nível de Atendimento, que caracteriza-se com o deslocamento do técnico para atender os chamados dos usuários em prédios da Capital e do Interior, a contratada também deverá dispor um estoque de peças de reposição em caso de atendimento de chamados de itens de configuração fora da garantia conforme especificações constantes no Termo de Referência – Lote 02 e listados abaixo na Tabela 1.

Central de Serviços - 2º Nível de Atendimento			
Item	Unid.	Quantidade Estimada	Descrição
1	Unidade	5.221	Microcomputador fora da garantia
2	Unidade	1.598	Microcomputador em garantia
3	Unidade	0928	Notebook fora da garantia
4	Unidade	0000	Notebook em garantia
5	Unidade	0694	Impressora matricial fora da garantia
6	Unidade	0000	Impressora matricial em garantia
7	Unidade	2.201	Impressora laser fora da garantia
8	Unidade	0000	Impressora laser em garantia
9	Unidade	0020	Impressora Térmica fora da garantia
10	Unidade	0000	Impressora Térmica em garantia
11	Unidade	0132	Impressora Jato de Tinta fora da garantia
12	Unidade	0000	Impressora Jato de Tinta em garantia





13	Unidade	0895	Scanner fora da garantia
14	Unidade	0000	Scanner em garantia
15	Unidade	4.051	Estabilizador/Nobreak fora da garantia
16	Unidade	0000	Estabilizador/Nobreak em garantia
17	Unidade	0122	Access Point fora da garantia
18	Unidade	0000	Access Point em garantia
19	Unidade	0292	Switch fora de garantia
20	Unidade	0000	Switch em garantia
21	Unidade	0003	Servidor fora da garantia
22	Unidade	0000	Servidor em garantia
TOTAL		16.157 ativos de TIC	

Tabela 1: Estimativa de Serviços da Central de Serviços 2º Nível de Atendimento

## 5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Os serviços de Tecnologia da Informação (TI) estão presentes em todas as atividades judiciais e administrativas desenvolvidas pelos magistrados, servidores e estagiários do Tribunal de Justiça de Goiás, que atualmente conta com aproximadamente 8.000 usuários, 159 edificações em todo o Estado de Goiás e um parque computacional de aproximadamente 17.000 equipamentos.

Percebe-se então que teremos com a terceirização dos serviços citados um ganho significativo quanto ao redimensionamento dos profissionais de TI, aumento na qualidade dos serviços prestados haja vista, que a empresa contratada celebrará com o Tribunal de Justiça de Goiás, um acordo de nível de serviço, ou seja, a empresa contratada terá que cumprir prazos para a entrega do serviço aos usuários, e conseqüentemente aumento da satisfação do usuário, uma vez que o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC contará com um método de aferição da satisfação dos usuários.

Outro ponto de observância é o custo benefício, devido a pouca ou até mesmo a ausência de gestão de toda a infraestrutura de TIC, o Tribunal de Justiça de Goiás acaba tendo

gastos superiores no que tange a aquisições de ativos de TI, seja por comprar em quantidades superiores ou inferiores as necessidades do Tribunal de Justiça de Goiás.

Justifica-se então diante dos fatos expostos, que a terceirização da Central de Serviços – 2º Nível de Atendimento, que possuirá uma equipe técnica provendo a celeridade necessária no âmbito jurisdicional, haja vista a abrangência do projeto, sendo de suma importância para que a área de TI contribua mais ativamente nos objetivos estratégicos do Tribunal de Justiça de Goiás.

Entende-se por equipe técnica o conjunto de profissionais apresentados pela CONTRATADA que atendam integralmente aos perfis profissionais e qualificações técnicas exigidas neste Termo de Referência e que serão efetivamente alocados para prestação dos serviços constantes no objeto.

## **5.2. REQUISITOS FUNCIONAIS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS**

O serviço da Central de Serviços – 2º Nível de Atendimento é caracterizado por atendimento de suporte e manutenção presencial. Se a natureza do chamado permitir e se o equipamento encontrar-se conectado à rede interna, fica facultado o atendimento por meio de acesso remoto.

Os serviços de assistência técnica incluem os equipamentos de rede e de microinformática: estações de trabalho, notebooks, impressoras, scanners, servidores e ativos de rede, cabeamento de dados externo (path cord do equipamento de informática até a conexão de rede na parede, limitado até três metros), dentre outros equipamentos objetos deste Termo de Referência e softwares. Enfim, são todos os equipamentos relacionados à área de TI e incluindo peças necessárias à prestação dos serviços nos equipamentos fora de garantia.

### **5.2.1 ESCOPO DA CENTRAL DE SERVIÇO – 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO**

5.2.1.1 Todos os chamados serão iniciados e registrados no Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL.





5.2.1.2 Entende-se como TÉCNICO RESIDENTE, profissionais lotados em prédios do TRIBUNAL na Capital, responsáveis pelo atendimento predominantemente de Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento. Os técnicos ficarão lotados nas cidades do Grupo I, do Anexo II.

5.2.1.3 Entende-se como TÉCNICO VOLANTE, profissionais NÃO lotados nos prédios, Fóruns e Juizados do TRIBUNAL, responsáveis pelo atendimento predominantemente de Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento. É de responsabilidade da CONTRATADA, alocar os técnicos volantes que atenderão as cidades do Grupo 2 e 3 do Anexo II.

5.2.1.4 Os técnicos de campo (volante ou residente) deverão atender apenas os chamados registrados no SGTIC.

- a) Para cada chamado deverá ser preenchido 1 (um) Relatório de Atendimento Técnico (RAT), individualizado por equipamento, e assinado pelo usuário responsável pelo chamado ou por um usuário que acompanhou o atendimento.
- b) O técnico poderá atender chamados solicitados durante a visita técnica desde que para isso, o usuário solicitante registre um chamado na Central de Serviços (0800 ou Web).
- c) No caso de necessidade de geração do formulário de RAT para atendimento no local no ato do atendimento, poderá ser gerada e impressa in loco via SGTIC no módulo WEB, de um chamado previamente registrado.

5.2.1.5 Após todo o atendimento de manutenção, instalação ou suporte técnico, o técnico da CONTRATADA deverá acompanhar a realização de testes pelo usuário, de forma a atestar que o problema alegado para o chamado foi devidamente solucionado.

5.2.1.6 A CONTRATADA deverá manter a versão do sistema operacional e das ferramentas de escritório mediante seus contratos de licença de uso, fornecidos pelo TRIBUNAL.

5.2.1.7 A CONTRATADA não será responsável em realizar o backup dos dados pessoais dos usuários que porventura possam estar nos ativos de domínio do TRIBUNAL, mas será responsável por auxiliá-lo nessa tarefa. O técnico da



CONTRATADA deverá informar no RAT quais as pastas o usuário solicitou ou efetuou o backup e o local onde foi feito este backup.

- a) A CONTRATADA não será responsabilizada nos casos em que o usuário que abriu o chamado não acompanhar os serviços em seu equipamento. Porém será responsabilizada caso o backup dos dados realizado pelo técnico não seja condizente com o informado no RAT.

5.2.1.8 O TRIBUNAL será responsável pelo fornecimento à CONTRATADA de licenças de uso no SGTIC. Através deste sistema, a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratada pelo TRIBUNAL, efetuará o repasse dos chamados e, para cada serviço realizado, a CONTRATADA deverá informar no que couber:

- a) No próprio sistema e antes do atendimento:
  - i. Técnico para atendimento;
  - ii. Data e hora prevista para o início do atendimento.
- b) No próprio sistema, no RAT e após o atendimento:
  - i. Técnico que atendeu (caso tenha sido atendido por outro técnico);
  - ii. Patrimônio atendido (caso tenha tido alteração);
  - iii. Data e hora do início do atendimento de campo;
  - iv. Data e hora do fim do atendimento de campo;
  - v. Defeito constatado;
  - vi. Reparo/serviço efetuado;
  - vii. Peças substituídas ou a razão da pendência (caso seja necessário);
  - viii. Equipamento colocado como backup (caso seja necessário);
  - ix. Nome do usuário que acompanhou o atendimento;
  - x. Conclusão do serviço;
  - xi. Outras observações (caso seja necessário).



- c) No próprio sistema, enquanto o chamado se encontrar em andamento, seja por motivo de pendência por parte da CONTRATADA ou necessidade de suspensão do chamado, todas as atividades executadas por técnicos da CONTRATADA, deverão ser registrados no SGTIC, de forma a possibilitar a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratada pelo TRIBUNAL, a fornecer quaisquer informações ao TRIBUNAL e ao usuário solicitante do chamado.

5.2.1.9 Para a realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, os técnicos da CONTRATADA deverão estar equipados com kits de ferramentas e peças específicas para manutenção dos equipamentos.

5.2.1.10 É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção corretiva de quaisquer servidores de rede nas Comarcas do interior e Juizados, com fornecimento de peças de reposição.

5.2.1.11 É de responsabilidade da CONTRATADA a criação e atualização das imagens (clones) dos modelos de microcomputadores do TRIBUNAL. A título de informação, a criação das imagens será necessária para novos modelos de microcomputadores.

- a) A solicitação de criação e/ou atualização das imagens deverá ser solicitada previamente pelo TRIBUNAL como item de requisição de serviços, e será tratado como ANS Especial.
- b) O TRIBUNAL deverá fornecer todas as licenças e mídias de softwares e padrão de configuração de aplicativos necessários para a execução das requisições deste serviço.
- c) O TRIBUNAL deverá fornecer o acesso à infraestrutura de servidor de rede já existente, de forma a possibilitar o armazenamento das imagens e suas versões.
- d) Caberá ao TRIBUNAL efetuar todos os testes necessários após a criação e/ou atualização das imagens e aceite final para posteriormente ser colocado em produção.

5.2.1.12 A equipe técnica da CONTRATADA deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, a fim de atender as regiões definidas no Anexo II, deste Termo de Referência, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, com qualidade e dentro dos ANSs acordados.

5.2.1.13 O contrato será firmado com uma única empresa sendo vedada a cessão, subcontratação total ou parcial dos serviços contratados, salvo para a subcontratação para formação de rede autorizada de atendimento no interior, para Comarcas cuja distância for superior a 450 km da Capital (admitindo-se no máximo 50% destas Comarcas), sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais à CONTRATADA, conforme art.72 da Lei 8666/93, em sua atual redação.

- a) Todas as subcontratações deverão ser formalizadas pela CONTRATADA ao TRIBUNAL, com informações como: Razão Social da Empresa, Responsável, Contato, Região e Comarcas a serem atendidas e Certidão Negativa.
- b) A qualquer tempo, o TRIBUNAL poderá solicitar o descredenciamento de empresa subcontratada, caso a mesma não atenda aos padrões e exigências estabelecidos em contrato.
- c) Todos os profissionais subcontratados deverão estar identificados por meio de uniforme e crachá como prestadores da CONTRATADA quando do atendimento no local nas dependências do TRIBUNAL.
- d) As empresas subcontratadas deverão atender a todas as condições estabelecidas no contrato para os perfis profissionais de técnicos contratados.

#### 5.2.1.14 MODELO DE ATENDIMENTO

A figura abaixo representa uma visão macro da operação da CONTRATADA e demais grupos de atendimento do TIC do TRIBUNAL.



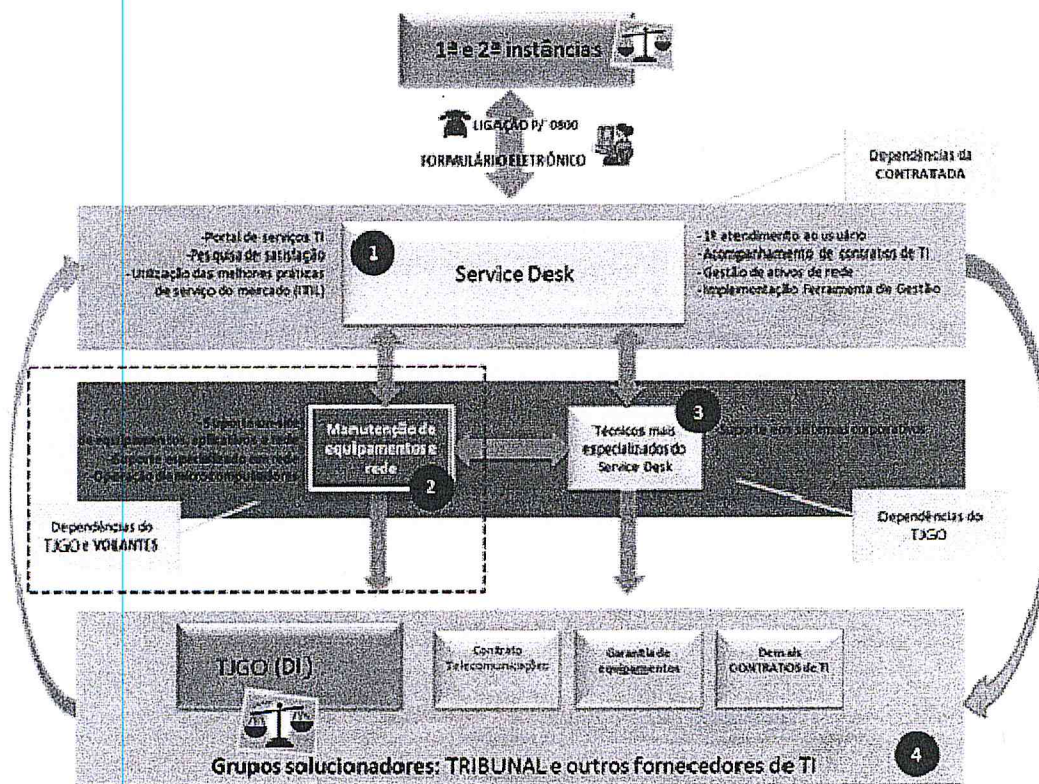


Figura 1: Fluxograma da operação

- De responsabilidade de empresa contratada pelo TRIBUNAL, responsável pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento os diagramas numerados com 1 e 3.
- De responsabilidade da CONTRATADA, corresponde aos serviços de manutenção, suporte técnico on site e suporte operacional para todos os usuários do TRIBUNAL, interior e capital, o diagrama numerado com 2.
- O diagrama numerado com 4, refere-se aos fornecedores externos e técnicos especializados do TRIBUNAL.

#### 5.2.1.15 EQUIPAMENTO DE BACKUP

- Os equipamentos backup devem ser equivalentes ou superiores aos que serão reparados e compatíveis com os sistemas utilizados pelo TRIBUNAL.
- A CONTRATADA deverá manter equipamentos backup, conforme Tabela 2, de forma a manter a disponibilidade mínima dos serviços executados pelo

TRIBUNAL dentro dos ANSs acordados, quando da impossibilidade de manutenção com substituição de peças de reposição dentro do prazo acordado.

- i. Para o caso específico de servidores de rede e nobreaks, é de responsabilidade do TRIBUNAL, o fornecimento dos equipamentos na necessidade de substituição imediata dos equipamentos em até vinte e quatro horas corridas.
- ii. A CONTRATADA deverá comprovar em até 10 (dez) dias úteis após início da execução do contrato, a disponibilização dos equipamentos backup, na quantidade mínima relacionada abaixo.
- iii. Em periodicidade a ser acordada, a quantidade de equipamentos backup mantidos pela CONTRATADA deverá ser validada junto ao TRIBUNAL, conforme necessidade e evolução do parque de equipamentos do TRIBUNAL.

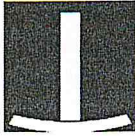
Tipo do Equipamento	Total mínimo
Kit Microcomputador (Gabinete, Teclado e Mouse)	100
Monitor do tipo LCD	20
Impressora matricial	40
Impressora laser	20
Scanner	5
Switch de 24 portas	5
Switch de 8 portas (*)	5

**Tabela 2:** Mínimo de equipamentos de backup

(\*) para o caso de necessidade de backup para Hubs danificados, a CONTRATADA deverá utilizar switch de 8 portas como equipamento backup.

- c) A CONTRATADA deverá providenciar a instalação de equipamento backup quando necessária a retirada de equipamento para manutenção fora das dependências do TRIBUNAL, de forma a não impactar no Acordo de Nível de Serviços (ANS) acordado.
- d) Fica definido que a substituição temporária do equipamento original pelo backup não caracterizará a conclusão de um atendimento. Isto acontecerá





quando o equipamento original retornar em perfeito estado de funcionamento ou se obedecidos os critérios do item abaixo.

- e) Na impossibilidade de manutenção dos equipamentos defeituosos substituídos por equipamento backup, a CONTRATADA poderá solicitar ao TRIBUNAL, a elaboração de Termo de Permuta entre os bens, apresentando as devidas justificativas e comprovações da impossibilidade de manutenção, em função da indisponibilidade de peças no mercado.
  - i. Os backups deverão permanecer por no máximo 30 (trinta) dias atendendo a um chamado. Para àqueles que ultrapassarem esse prazo a CONTRATADA deverá justificar a sua permanência por este prazo e possibilidade de manutenção corretiva do equipamento retirado ou deverá solicitar ao TRIBUNAL que seja lavrado Termo de Permuta entre os bens.
- f) Os backups deverão ser devidamente configurados para atender aos usuários nos mesmos moldes do equipamento que foi retirado.
- g) Em se tratando de microcomputadores, deverá ser feito o backup dos dados no disco rígido do microcomputador de backup ou a substituição dos discos rígidos, o que for mais conveniente para a CONTRATADA, desde que o usuário permaneça com todos os dados que possuía antes da substituição.
  - i. Após o backup dos dados do disco rígido o mesmo deverá ser formatado com acompanhamento de um usuário antes da retirada do equipamento ou do próprio disco rígido e devendo ser registrado este procedimento no RAT. Na formatação, a CONTRATADA deverá se utilizar de ferramentas encontradas no mercado que não possibilitem de forma alguma a recuperação dos dados anteriores à formatação.
- h) Caberá a CONTRATADA efetuar a identificação dos equipamentos backup como sendo de sua propriedade, de forma a diferenciá-los do parque de equipamentos do TRIBUNAL.

#### 5.2.1.16 PEÇAS DE REPOSIÇÃO





- a) A CONTRATADA deverá possuir estoque de componentes e peças para reposição imediata de forma a garantir o atendimento aos chamados de manutenção de equipamentos de microinformática e de rede FORA da garantia dentro dos ANSs acordados sem ônus ao TRIBUNAL.
- i. O TRIBUNAL poderá solicitar à CONTRATADA comprovação de estoque de componentes e peças de reposição imediata, em especial, àquelas com maior incidência de troca observada na execução do contrato.
- b) Em caso de equipamento em garantia, caberá a CONTRATADA encaminhar os chamados não passíveis de solução no 2º nível de atendimento, para o FORNECEDOR, cabendo a este seguir as cláusulas do contrato vigente.
- i. Não será de responsabilidade da CONTRATADA as peças de reposição dos equipamentos em garantia.
- c) Quando houver a disponibilidade em mercado, as peças e componentes a serem empregados na execução dos serviços devem ser novas e sem uso, não sendo admitida a utilização de peças reconcondicionadas.
- i. Será admitida a manutenção e recuperação de peças retiradas dos equipamentos de propriedade do TRIBUNAL, para sua posterior reutilização.
- d) Quando não houver a disponibilidade em mercado de peças e componentes novos, de mesma configuração ou superior, a CONTRATADA deverá manifestar comprovadamente a justificativa ao TRIBUNAL para que possa ser avaliada e, se aprovada, permitida a utilização de peça reconcondicionada, e na indisponibilidade de reconcondicionada, peça usada.
- i. A substituição da peça e/ou componente poderá ocorrer por outras com especificações superiores e, neste caso, deverão ser registradas as razões no RAT, não se caracterizando assim como um UPGRADE do equipamento quando não substituídos o conjunto de placa mãe e processador.



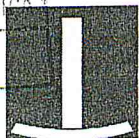
- ii. Caso sejam substituídos o conjunto de placa mãe e processador, caracterizar-se-á como UPGRADE do equipamento, devendo ser acordado junto ao TRIBUNAL previamente, os procedimentos a serem adotados.
- iii. A CONTRATADA deverá manter atualizada e homologada junto ao TRIBUNAL relação de peças e componentes reconicionados ou usados para utilização nos equipamentos conforme o item anterior.
- e) A CONTRATADA poderá efetuar a recuperação de peças defeituosas de equipamentos do TRIBUNAL para sua posterior utilização, quando não houver disponibilidade de peça nova.
- f) A CONTRATADA deverá obedecer especificações técnicas compatíveis, iguais ou superiores para todas as peças de reposição e obedecer a padrões de cores do gabinete, quando no caso de teclados, monitores e mouses.
- g) As peças e componentes em substituição, instalados pela CONTRATADA serão incorporadas aos equipamentos, passando a ser de propriedade do TRIBUNAL.
  - i. Todas as peças substituídas deverão ser registradas pelos técnicos no SGTIC disponibilizado pelo TRIBUNAL e também no RAT.
  - ii. A CONTRATADA assumirá o compromisso de fazer a coleta seletiva dos resíduos gerados (peças e componentes) com a prestação dos serviços, apresentando em sua proposta detalhes do programa de descarte adotado na execução, em que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes;
  - iii. Os suprimentos de impressoras como cartuchos, tonners e fotocondutores, são de propriedade do TRIBUNAL, cabendo a este a destinação devida.
  - iv. A CONTRATADA deverá ainda, descrever em sua proposta, qual o processo adotado para as peças que permitem reparo para reuso;

- v. A CONTRATADA deverá realizar a destruição dos dados que estiverem arquivados nos HD's, dentro das instalações do Poder Judiciário, para preservar a segurança, eliminando o risco de furto de informações;
- vi. A CONTRATADA deverá, após descarte de cada lote, entregar ao TRIBUNAL, documentação comprobatória do destino dos mesmos, emitida pelo recebedor e/ou entidade competente. Também deverá realizar a logística reversa, ou seja, o fornecedor ao receber cada lote de volta, encaminha o comprovante da destinação final, sendo controlado pelo índice de retorno de insumo (IRI);
- vii. O TRIBUNAL poderá, a qualquer momento, solicitar uma visita para verificar todos os processos de descarte dos resíduos gerados nesse CONTRATO.
- h) Para o caso de necessidade de substituição de disco rígido, se, durante uma manutenção, for verificado que o mesmo se encontra com defeito, não sendo passível sua recuperação, a informação deverá ser prestada ao usuário que efetuou a abertura do chamado.
- i. Observando as melhores práticas de segurança da informação no mercado, a CONTRATADA deverá se utilizar de ferramentas de formatação encontradas no mercado ou providenciar a destruição física do disco rígido (HD), de forma que a recuperação dos dados não seja possível.
- ii. Caso seja do interesse do usuário que efetuou a abertura do chamado, permanecer com o disco rígido defeituoso, a CONTRATADA deverá contatar o Gestor do Contrato ou servidores designados, para deliberar sobre as razões e necessidade de permanência do disco rígido com o usuário solicitante.





- iii. Em qualquer situação dos subitens acima, o RAT deverá ser preenchido conforme o realizado. Também deverá ser mencionado o motivo da substituição, marca/modelo e série do novo disco.
- i. A CONTRATADA deverá adquirir o conjunto de peças novas e originais em período de até 30 (trinta) meses após início da execução do contrato, sob demanda, conforme sua necessidade de utilização mensal. Dentre estas peças, incluem-se peças de reposição de microcomputadores, impressoras matriciais e laser em uso atualmente no TRIBUNAL.
- i) Para o caso específico de impressoras a laser, não são consideradas peças de reposição: kit fotocondutor e cartucho de tonner. Estes itens são supridos pelo Almoxarifado de consumo do TRIBUNAL.
- i. À CONTRATADA cabe nestes casos, orientar e dar o suporte técnico presencial aos usuários, quando solicitado, da forma de como substituir os suprimentos e capacitar os mesmos de como proceder quando do atolamento de papel e melhor utilização das impressoras laser.
- j) O TRIBUNAL não necessariamente faz o uso obrigatório de suprimentos originais em suas impressoras do tipo laser e matricial.
- i. Atualmente, faz-se utilização de suprimentos do tipo compatível, novos, não remanufaturados em suas compras licitatórias.
- ii. A CONTRATADA deverá efetuar todos os atendimentos de manutenção nas condições de utilização previstas neste item.
- k) As impressoras do tipo jato de tinta foram descontinuadas do TRIBUNAL, porém, em torno de 140 (cento e quarenta) permanecem em uso no TRIBUNAL, e deverão ter atendimento de configuração e suporte técnico com aplicação de peças de reposição.
- l) Todos os equipamentos de backup ofertados pela CONTRATADA neste contrato deverão prover a certificação Energy Star, condição já existente do parque de equipamentos do TRIBUNAL.



i. Para o caso específico de impressoras a laser, deverão ser ofertados equipamentos backup com recurso de impressão em frente e verso automático, visando ao cumprimento da Meta 8 “Reduzir em 2% o consumo per capita com energia, papel, água, telefone e combustível do Poder Judiciário Goiano” do Planejamento Estratégico 2011/2013 deste TRIBUNAL.

## 5.2.2 ESCOPO IMAC

**Install** (instalação): Instalação (desinstalação) / configuração de hardware;

**Move** (movimentação): Movimentação física do equipamento;

**Add** (adição): Adição de novos recursos (hardware) ao equipamento;

**Change** (mudança): Atualização do equipamento (ex.: substituição de placas).

### 5.2.2.1 Definições:

#### a) Install (Instalação/desinstalação)

- i. Retirada do equipamento no almoxarifado;
- ii. Desembalagem do equipamento;
- iii. Instalação física;
- iv. Configuração do Sistema Operacional;
- v. Configuração de acesso a rede corporativa;
- vi. Configuração de correio eletrônico (quando aplicável);
- vii. Configuração dos aplicativos de escritório (quando aplicável);
- viii. Configuração de impressão (quando aplicável);
- ix. Restauração do Backup do usuário;
- x. Testes de funcionamento;
- xi. Auxílio/Realização do Backup do usuário;
- xii. Formatação do equipamento (quando aplicável);
- xiii. Desinstalação física (quando aplicável);



- xiv. Instalação Padrão (Sistema Operacional, aplicativos, drivers);
- xv. Laudo técnico (checklist);
- xvi. Preenchimento da Guia de Movimentação Patrimonial (mudança de setor);
- xvii. Embalagem do equipamento (quando aplicável);

b) Move (Movimentação)

- i. Desconexão do equipamento no local de origem;
- ii. Embalagem do equipamento (quando aplicável);
- iii. Instalação do equipamento no local de destino;
- iv. Backup e/ou Restauração dos dados do usuário (quando aplicável);
- v. Configuração do Sistema Operacional (quando aplicável);
- vi. Configuração de acesso à rede corporativa (quando aplicável);
- vii. Configuração de correio eletrônico (quando aplicável);
- viii. Configuração dos aplicativos de escritório (quando aplicável);
- ix. Configuração de impressão (quando aplicável);
- x. Testes de funcionamento;
- xi. Preenchimento da Guia de Movimentação Patrimonial (quando aplicável);

c) Add (adição)

- i. Adição de hardware: refere-se a instalação e configuração de um dispositivo externo ou interno, correspondente ao sistema existente ou acessórios do posto de trabalho;

d) Change (mudança)

- i. Mudança de hardware; Contempla a modificação de uma unidade do sistema existente, substituindo componentes do mesmo;



ii. Configuração do equipamento (quando aplicável);

5.2.2.2 Movimentações de grande número de equipamentos, quando da mudança física de edificações de Comarcas, Anexos ou Unidades do TRIBUNAL (na Capital ou Interior), poderão ser efetuadas com transporte próprio de responsabilidade do TRIBUNAL. Situações deste tipo deverão ser planejadas e devidamente comunicadas com antecedência para a CONTRATADA.

5.2.2.3 O IMAC deverá ser executado pela CONTRATADA, tanto para equipamentos novos e usados do TRIBUNAL. Entende-se como equipamentos novos aqueles que se encontram no estoque do Almoxarifado do TRIBUNAL, que nunca tenham sido utilizados.

- a) A partir da instalação de novo equipamento, este deverá integrar o parque de equipamentos em uso do TRIBUNAL e passará a contemplar os serviços previstos objeto deste contrato.

5.2.2.4 Somente serão considerados IMACs as intervenções técnicas de um técnico de campo, na Capital ou regiões do interior, para Instalação ou Movimentação de um equipamento.

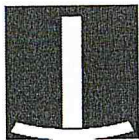
5.2.2.5 Em nenhum caso será contabilizado como IMAC as intervenções derivadas de um incidente ou problema ou derivadas de outro IMAC executado de forma incompleta ou insatisfatória, com exceção para equipamento em garantia.

5.2.2.6 Para solicitação dos IMACs o usuário deverá abrir chamado na Central de Serviço – 1º Nível de Atendimento e somente poderão ser autorizados pela Diretoria de Informática.

5.2.2.7 Os chamados de IMAC serão executados de acordo com o ANS definido neste Termo de Referência.

5.2.2.8 Toda movimentação de equipamentos, seja por incidente ou por IMAC, deverá ser registrada pelo técnico no SGTIC de forma a garantir a confiabilidade da base de localização.

5.2.2.9 É de responsabilidade da CONTRATADA todo o custo de transporte e logística dos equipamentos, assim como também pela segurança e cuidado no transporte dos bens.



5.2.2.10 Em toda instalação, desinstalação e movimentação de equipamento que envolver setores diferentes, o técnico da CONTRATADA deverá preencher corretamente a GUIA DE MOVIMENTAÇÃO PATRIMONIAL e colher assinatura do usuário.

5.2.2.11 O ANS para quaisquer requisições de IMAC se iniciará no momento do escalonamento do chamado para a CONTRATADA e somente será finalizado após a total realização do serviço, com o aceite do usuário no RAT impresso e com GUIA DE MOVIMENTAÇÃO PATRIMONIAL preenchida corretamente e com assinatura do usuário.

5.2.2.12 Forma de acionamento:

- a) O TRIBUNAL utilizará o SGTIC para fazer as requisições de IMAC. Também será através do SGTIC que a CONTRATADA deverá dar o recebimento da requisição e a previsão de retirada dos equipamentos no almoxarifado do Tribunal (SCME), localizado na Capital.
- b) Requisições simultâneas acima de 5 equipamentos para um mesmo prédio, seja Capital ou interior, serão realizadas com ANS ESPECIAL.
  - i. Caracteriza-se por “requisições simultâneas” as solicitações de IMAC feitas em um mesmo dia.
- c) O TRIBUNAL poderá realizar as requisições de IMAC para o Interior, através do SGTIC, e a critério da CONTRATADA, a mesma em conjunto com o TRIBUNAL, poderá estabelecer estratégia de logística de forma a iniciar as operações de retirada e transporte dos equipamentos para atendimento das requisições.
- d) Na ocorrência de situações planejadas do tipo inclusão de vara, fórum, dentre outros, o TRIBUNAL deverá comunicar à CONTRATADA com 30 (trinta dias) de antecedência.
- e) O fluxo de atendimento de IMAC serão desenhados pelo TRIBUNAL e homologados pelas partes. Fica a critério do TRIBUNAL, a alteração deste fluxo conforme necessidade ou conveniência administrativa.





### 5.2.3 ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

5.2.3.1 Prestar serviços de suporte presencial, aos usuários do TRIBUNAL, para os chamados não resolvidos pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL, no que couber, ou que, pelas características, exijam a presença de um técnico em campo.

5.2.3.2 Controlar os chamados técnicos, objeto deste contrato, escalonados pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL para a CONTRATADA por meio do SGTIC. Caberá a CONTRATADA:

- a) Comunicar imediatamente ao Gestor do Contrato do TRIBUNAL ou servidores designados por ele, chamados indevidamente escalonados para atendimento objetos deste contrato;
- b) Efetuar toda a estratégia de atendimento dos chamados objeto deste contrato dos seus técnicos volantes e residentes.

5.2.3.3 Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo sistema operacional e softwares em geral, que compõem a plataforma de estações de trabalho, dispositivos incluindo impressoras, scanners e outros que demandam configuração de software para o seu pleno funcionamento, que necessitem de atendimento no local.

5.2.3.4 Realizar serviços de instalação, desligamento, remanejamento de equipamentos de informática (microcomputadores/acessórios, scanners, impressoras, hubs, switches e roteadores) bem como instalação/desinstalação, configuração de softwares em estações de trabalho.

5.2.3.5 Informar ao TRIBUNAL os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo objeto desse Edital, identificados no atendimento a campo.

5.2.3.6 Solucionar chamados não passíveis de resolução no Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL, relativos a:

- a) Sistema operacional Windows (versão XP e superiores);
- b) Aplicativos de escritório;



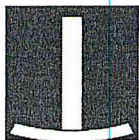


- c) Aplicativos livres de modo em geral em utilização no TRIBUNAL;
- d) Aplicativos de Internet, incluindo navegadores, correio eletrônico, dentre outros;
- e) Antivírus;
- f) Configuração e instalação de impressoras, scanners e outros equipamentos em geral;
- g) Configuração de pastas e documentos em geral;
- h) Todos os drivers diversos, patches, service packs e fix necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
- i) Sistemas corporativos do TRIBUNAL.

**5.2.3.7 Executar os serviços de rede conforme listado abaixo:**

- a) Configuração de estações de trabalho e compartilhamento de impressoras;
- b) Instalação de impressora na rede e configuração nas estações de trabalho;
- c) Instalação e configuração de Terminais de Consulta de Autoatendimento;
- d) Confeção de cabo de rede (path cord) com material próprio da CONTRATADA;
- e) Instalação e/ou configuração dos demais ativos de rede;
- f) Controle e monitoramento da comunicação de dados (links);
- g) Apoio na elaboração e implementação de scripts para ambiente operacional Linux e Microsoft;
  - i. Apoiar os analistas da rede na criação de scripts;
  - ii. Documentar os scripts;
  - iii. Fazer a atualização de versão em todas as comarcas do estado de Goiás, quando ocorrer novas versões de script.
- h) Instalação de servidores de rede nos prédios do TRIBUNAL;

- i. As instalações de servidores ocorrem quando há uma criação e/ou ampliação de novas comarcas, ou no caso de substituição de equipamentos com defeito.
- ii. Para todo incidente referente à paralisação, parcial ou completa, de um servidor de rede, a CONTRATADA deverá auxiliar os técnicos do TRIBUNAL no diagnóstico do problema.
- iii. O chamado será encerrado somente quando o servidor de rede estiver ativo e funcionando.
- iv. Os servidores para criação e/ou ampliação de uma nova comarca serão fornecidos pelo TRIBUNAL. No caso de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA o conserto e/ou fornecimento de outro servidor com peças de reposição da CONTRATADA.
- v. A pedido do responsável pelo setor onde o servidor será instalado, poderá ser necessária a execução do serviço fora do horário de expediente do TRIBUNAL, e neste caso a CONTRATADA será informada previamente;
- vi. A demanda e o prazo para a instalação de novos servidores será planejada e agendada com antecedência junto com a CONTRATADA;
- vii. Atividades a serem executadas:
- Instalar o equipamento no local e configurá-lo quando necessário;
  - Requisitar autorização formal do setor onde o equipamento se encontra, quando houver necessidade de retirada do servidor das unidades e setores do TRIBUNAL, através do preenchimento da GUIA DE TRANSFERÊNCIA PATRIMONIAL com os seguintes itens:
    - Patrimônio e número de série do equipamento que está sendo retirado;
    - Patrimônio e número de série do equipamento que está sendo colocado;



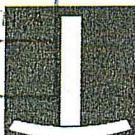
- Assinatura do responsável pelo setor;
- Data e hora.
- Cuidar da plaqueta de patrimônio, verificando a fixação da mesma no equipamento, para que essa não seja extraviada, sendo considerada FALTA GRAVE, passível de sanção administrativa;
- i) Apoio e suporte de acessos remotos;
- j) Apoio na administração de backups;
- k) Apoio técnico e suporte a Videoconferência;
- l) Suporte especializado aos usuários referente ao uso da rede do TRIBUNAL;
- m) Executar as atividades operacionais relacionados aos equipamentos Nobreak;
- n) Apoio técnico à equipe responsável pelo suporte aos sistemas corporativos do TRIBUNAL;
- o) Apoio na instalação de sistema operacional dos servidores de rede do TRIBUNAL;
- p) Outros serviços que compreendam atividades operacionais de rede que se fizerem necessários.

5.2.3.8 Aplicar a política de segurança vigente do TRIBUNAL a ser repassada em reunião técnica após assinatura do Contrato à CONTRATADA.

5.2.3.9 Escalonar para outros níveis de atendimento do TRIBUNAL ou de TERCEIROS, incidentes não passíveis de solução no 2º Nível de atendimento, escalonando de acordo com as regras de escalção definidas pelo TRIBUNAL.

- a) Se um chamado da CONTRATADA depender de solução em 3º nível, este ficará em pausa, até que seja concluído as atividades do 3º nível.
- b) Em caso de chamado em pausa, por motivo de aguardar o 3º nível, não serão contabilizados o ANS para a CONTRATADA até que o chamado retorne para a mesma.





5.2.3.10 A CONTRATADA poderá ser acionada para confirmar o diagnóstico feito pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL para os equipamentos que estiverem em garantia na Capital ou Localidades do Grupo 1.

- a) Se o técnico detectar que o problema é relacionado a Hardware, deverá preencher o RAT e retornar com o chamado para o 1º nível informando que seja acionado o fornecedor do respectivo equipamento. Se for detectado que o problema seja relacionado a software ou sistema operacional, o técnico deverá prosseguir com seu atendimento até o seu encerramento.
- b) Fica a critério do TRIBUNAL, a substituição de equipamento em garantia por outro equipamento de sua propriedade, dependendo do nível de severidade e necessidade.

#### 5.2.4 ESTRUTURA DA CENTRAL DE SERVIÇOS – 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO

5.2.4.1 Os técnicos do perfil 1 abaixo referenciados deverão estar distribuídos da seguinte forma:

Tipo	Localidades	Horário da prestação dos serviços	Quantidade mínima (d)
Residentes	TRIBUNAL DE JUSTIÇA E FÓRUM HEITOR MORAIS FLEURY	07 às 19 horas (a)	(b)
	FÓRUM FENELON TEODORO REIS		
	ANEXO I (Coordenadoria de Obras)		
	ANEXO II (Centro de Pacificação Social)		
	ANEXO III (Varas Cíveis)		
	VARAS DA FAZENDA		
Volantes	GRUPO I DAS REGIÕES 2 ATÉ 13 (INTERIOR DE GO)		(c)
	GRUPO II E III REGIÕES 2 ATÉ 13 (INTERIOR DE GO)		
	JUIZADO ESPECIAL CÍVEL		
	JUIZADO ESPECIAL CRIMINAL		
	VARA DA INFÂNCIA E JUVENTUDE		

**Tabela 3:** Distribuição dos profissionais de Perfil 1

- a) O horário adotado atualmente pelo Tribunal é de 07h às 19h, podendo ser alterado pelo Tribunal. No entanto, será mantida a carga horária de 12h.
- b) Sempre que necessário (respeitado o horário da prestação dos serviços), poderá o TRIBUNAL solicitar que técnicos residentes, sejam alocados na resolução de incidentes / diagnóstico de problemas técnicos específicos na Capital, atendendo a projetos estratégicos do TRIBUNAL, atendimento/suporte de equipamentos de informática em eventos do TRIBUNAL na Capital, a serem demandados pela DI. Todas as demandas deverão ser registradas em sistema pelo TRIBUNAL e deverão ser tratados com ANS Especiais.



- c) Equipes volantes da CONTRATADA, suficientemente dimensionadas de forma a cumprir os ANS(s) exigidos.
- d) Em comum acordo entre as partes, a equipe poderá ser redimensionada pela CONTRATADA, para atender a demanda mínima necessária de incidentes e requisições, em períodos de recesso do judiciário, normalmente observado entre 20/12 a 06/01.

5.2.4.2 Durante a execução do contrato, a CONTRATADA estará ciente de que poderá ocorrer prestação dos serviços em dias e horários não úteis (sábados e domingos) , bem como em eventos especiais tanto em prédios do TRIBUNAL quanto em locais distintos a estes, mediante aviso prévio do mesmo, com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

- a) A alocação de técnicos residentes para alguma localidade da Tabela 3 onde é prestado atendimento com técnicos volantes da CONTRATADA, em definitivo ou tempo determinado para atendimento a projeto específico do judiciário, mutirões e demais atividades que necessitem de técnico residente no local, não será passível de ônus para o TRIBUNAL;
- b) A revisão de Acordos de Níveis de Serviços, onde deverão ser observados: Estimativa de número de equipamentos em uso cobertos, Tempo médio de solução atualmente em vigência para todo o parque, equipe de técnicos residentes e volantes;
- c) O atendimento de solução à Comarcas novas criadas, a serem classificadas como Grupo 3, cuja alteração de valor de contrato refletirá somente com o acréscimo de equipamentos com base em valores unitários referenciados na Proposta Comercial.

5.2.4.3 Para todos os serviços a serem prestados em regime especial, deverá ser estabelecido entre as partes, ANS Especial.

5.2.4.4 Situações que o TRIBUNAL pode solicitar atendimento em regime especial (dias não úteis previstos na prestação dos serviços):

- a) Incidentes com servidores de ativos de rede nas Comarcas do Interior, onde requerer atendimento em regime especial;
- b) Eventos do TRIBUNAL programados para horários especiais, onde requererem a presença de técnico de suporte no local;



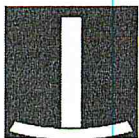
- c) Mudança de prédios ou setores, onde requererem o atendimento principalmente para executar serviços de IMAC (itens de Movimentação) em regime especial;
- d) Deslocamento de técnicos especializados em rede para localidades distantes da Capital em horários especiais.

5.2.4.5 Sempre que houver mudança significativa no ambiente computacional ou nos sistemas corporativos do TRIBUNAL no que tange aos serviços prestados pela CONTRATADA, caberá ao TRIBUNAL efetuar o repasse das informações necessárias e base de conhecimento para a CONTRATADA efetuar a devida capacitação de seus técnicos.

5.2.4.6 A CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes qualificações:

Perfil	Qualificações mínimas exigidas
<b>Perfil 01</b> <b>Técnico</b> <b>Residente e</b> <b>Volante</b>  <b>CAPITAL E</b> <b>INTERIOR</b>  - Horário: 07 às 19 horas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Escolaridade mínima: ensino técnico ou superior nas áreas de informática;</li> <li>. Experiência mínima de 1 ano em suporte técnico;</li> <li>. Conhecimento da língua inglesa para leitura de textos e manuais;</li> <li>. Disponibilidade para eventuais viagens;</li> </ul> <p><b>Conhecimentos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Microsoft Windows XP e superiores;</li> <li>. Microsoft Word, Microsoft Excel, BrOffice, LibreOffice;</li> <li>. Microsoft Internet Explorer, Safari, Firefox e Google Chrome;</li> <li>. Aplicativos de suporte remoto (VNC e outros);</li> <li>. Conhecimento de protocolos de rede – LAN e WAN.</li> <li>. Sistema Operacional Linux;</li> <li>. Comandos DOS;</li> <li>. Conhecimento dos aplicativos SAMBA, LDAP e os serviços de rede DHCP, DNS;</li> <li>. Conhecimento técnico em cabeamento estruturado;</li> <li>. Instalação e configuração de ativos de rede (switches, roteadores, modem ADSL, Roteadores Sem Fio);</li> <li>. Instalação e configuração de periféricos (impressoras, scanner e outros);</li> <li>. Instalação e configuração de microcomputador;</li> <li>. Configuração de pastas e documentos em geral;</li> <li>. Instalação e configuração de aplicativos de escritório;</li> <li>. Confecção de cabo de rede;</li> <li>. Conhecimentos técnicos para a configuração de antivírus McAfee.</li> </ul> <p>- <b>Qtde mínima exigida= (*)</b></p>





<b>Perfil 02</b>  <b>Técnico em Manutenção de hardware, rede, cabeamento externo (patch cord) e softwares diversos</b>  <b>CAPITAL E INTERIOR</b>  - Horário: 07 às 19 horas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Escolaridade mínima: ensino técnico ou superior nas áreas de informática;</li><li>Disponibilidade para eventuais viagens;</li><li>Conhecimento de inglês técnico</li></ul> <p><b>Conhecimentos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Conhecimento em instalação e configuração de micros;</li><li>Conhecimento em instalação e configuração de ativos de rede;</li><li>Conhecimento em instalação e manutenção de cabeamento;</li><li>Conhecimento em manutenção e configuração de hardware;</li><li>Conhecimento em manutenção de impressoras do tipo: matriciais e laser;</li><li>Conhecimento em montagem de micros;</li><li>Conhecimento em aplicativos de suporte remoto (VNC);</li><li>Conhecimento básico de rede;</li><li>Conhecimento básico dos aplicativos LDAP, DHCP, DNS;</li><li>Conhecimento básico de WordPerfect Suite;</li><li>Conhecimento avançado em aplicativos de escritório (pacote Microsoft Office Suite, BOffice Suite, LIBREOffice Suite, Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox);</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>Experiência em atividades relacionadas à manutenção e configuração de hardware e impressora, configuração de micro e rede.</li></ul> <p>- <b>Qtde mínima exigida = (*)</b></p>
<b>Perfil 03</b>  <b>Gerentes, supervisores, consultores.</b>  <b>CAPITAL E INTERIOR</b>  - Horário: 07 às 19 horas.	<p>Ensino superior nas áreas de informática ou gerencial ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática ou gerencial</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ITIL(V.3) – Foundation.</li><li>Experiência comprovada em atividades similares a esse contrato.</li></ul> <p>- <b>No mínimo um supervisor por turno.</b></p> <p>- <b>Qtde mínima exigida = (*)</b></p>
<b>Perfil 04</b>  <b>PREPOSTO</b>  <b>TRIBUNAL</b> - Horário: 08 às 18 horas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensino superior;</li><li>Especialização <i>Latu Sensu</i> em Governança em TI ou similar a Gestão de TI.</li><li>Experiência mínima de 5 anos na área de informática;</li><li>Experiência comprovada em atividades similares a esse contrato.</li><li>Cobit 4.1 – Foundation.</li><li>ITIL(V.3) – Foundation.</li></ul> <p>- <b>Qtde mínima exigida = 1 profissional</b></p>

**Tabela 4: Perfis profissionais e qualificações mínimas**

(\*) dimensionamento de responsabilidade da CONTRATADA

5.2.4.7 O dimensionamento do quadro de funcionários será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo esta atender as 13 regiões definidas no Anexo II.

5.2.4.8 Durante o afastamento de membro da equipe técnica por motivo de férias, licenças, ou na sua impossibilidade de comparecimento às dependências do TRIBUNAL é de responsabilidade da CONTRATADA a política e estratégia para manter sempre o mínimo contratual para a prestação de serviços dentro dos ANSs estabelecidos.

5.2.4.9 No caso de inclusão ou substituição, a CONTRATADA deverá apresentar um profissional que atenda as qualificações técnicas descritas acima para o perfil que irá atuar.

5.2.4.10 Ficarà a cargo da CONTRATADA a distribuição geográfica dos técnicos volantes na Capital e nas regiões do Interior conforme ANEXO II.

## 5.2.5 EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

5.2.5.1 A CONTRATADA deverá afixar todos os microcomputadores com etiquetas ou lacres, cobertos pelo contrato que se encontrarem fora de garantia, juntamente com um técnico do TRIBUNAL, sem ônus para o TRIBUNAL, observados os critérios abaixo:

- a) É de responsabilidade da CONTRATADA a confecção das etiquetas ou lacres para execução dos serviços.
- b) A CONTRATADA deverá apresentar ao TRIBUNAL um Plano de Atuação para etiquetagem do lacre dos itens de configuração fora de garantia do parque computacional em até 30 dias após assinatura do contrato. Deve esse plano ser executado a partir do 31º dia.

5.2.5.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar a infraestrutura necessária de computadores com todas as suas respectivas licenças de softwares e ferramentas de trabalho para todos os técnicos residentes.

5.2.5.3 O TRIBUNAL disponibilizará toda a infraestrutura necessária de pontos de rede, ponto de energia, e ponto de telefone, por núcleo de atendimento, para a prestação dos serviços, caso essa infraestrutura não esteja disponível para a prestação de serviços da CONTRATADA, caberá a mesma, abrir chamado na Divisão responsável para execução do serviço.

5.2.5.4 Serviços considerados de Prioridade 0, conforme Tabela 5 deste Termo de Referência, deverão ser executados do início ao fim desconsiderando o horário de encerramento dos serviços descritos na Tabela 3, pela natureza de sua criticidade.

5.2.5.5 O horário da prestação dos serviços dos funcionários alocados para atendimento ao TRIBUNAL deverão respeitar a carga horária máxima permitida em lei.

5.2.5.6 Todas as despesas correrão por conta da CONTRATADA, tais como:

- a) Salário dos profissionais alocados e seus encargos trabalhistas;
- b) Deslocamento do profissional, diárias e despesas com alimentação;





- c) Impostos e demais encargos fiscais;
- d) Custos da logística na operação de transporte de equipamentos, peças, outros componentes necessários para o suporte e manutenção, suporte técnico presencial propriamente dito;
- e) Taxa de administração;
- f) Demais dispêndios;

5.2.5.7 O TRIBUNAL fornecerá mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a execução dos serviços pelos técnicos residentes e volantes.

5.2.5.8 A CONTRATADA deverá atender aos chamados conforme prazos estipulados e níveis de serviços (ANSs) indicados neste Termo de Referência.

5.2.5.9 Os serviços devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo TRIBUNAL e de acordo com as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

5.2.5.10 Deverão ser registradas no SGTIC, todas as ações e atividades desempenhadas pelos técnicos contratados, do início ao fim, de forma a garantir aos usuários e ao Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL, que todas as informações de sistema estejam sempre atualizadas e fieis.

5.2.5.11 As instalações de softwares (ou pacotes de softwares) deverão ser sempre completas, incluindo todas as opções do mesmo.

- a) Não serão admitidas neste caso, reaberturas de chamados quando o usuário não puder utilizar todos os recursos do software, ou mesmo outros recursos existentes no equipamento e que tenham sido afetados por uma eventual má instalação ou instalação incompleta.

5.2.5.12 Não são considerados como parte do serviço o treinamento e a personalização do software e, portanto, não deverão ser executados, sendo considerada como personalização da apresentação do software, tais como: cores, fontes, papel de parede, protetor de tela, ou seja, toda apresentação que não se relacione ao funcionamento normal do software. Exceto quando essa personalização fizer parte da padronização daquele ambiente.



5.2.5.13 O TRIBUNAL entregará, no início da execução dos serviços previstos no Contrato, a relação de softwares e hardwares homologados para utilização, sendo vedado o atendimento a chamados que visem a instalação, suporte ou qualquer outro serviço a produtos não autorizados ou licenciados.

5.2.5.14 Ao receber cópias de softwares do TRIBUNAL a CONTRATADA deverá preencher e assinar o Termo de Responsabilidade de Uso, a ser disponibilizado pelo TRIBUNAL no ato da entrega das cópias dos softwares.

5.2.5.15 A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas, não podendo, contudo, instalá-los nos equipamentos atendidos por este contrato sem prévia autorização, responsabilizando-se integralmente pelos problemas legais da não observação dessa orientação.

5.2.5.16 No caso de impressoras, sua instalação ou reinstalação deve contemplar todas as configurações nos microcomputadores que utilizam seus serviços de impressão.

5.2.5.17 Tendo em vista a natureza da contratação e a constante evolução da tecnologia, o TRIBUNAL poderá, a qualquer tempo, alterar itens de configuração.

5.2.5.18 Não será admitida a alegação de falta de recursos materiais, tais como equipe, telefone e correio eletrônico para o não recebimento de chamados técnicos por parte da CONTRATADA. Também não poderá ser admitida a falta de componentes, peças, backup, transporte e capacitação.

5.2.5.19 As atividades ocorrerão dentro dos limites geográficos do Estado de Goiás, sendo que a logística dessa movimentação será de responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para o TRIBUNAL.

5.2.5.20 Para os casos que seja identificada pela CONTRATADA incidentes passíveis de resolução na Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento (por meio do telefone), sem necessidade de atendimento no local, caberá a CONTRATADA apresentar ao TRIBUNAL a falha propondo a adequação do scripts de atendimento. Caberá ao TRIBUNAL repassar para a Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratada.



- a) Qualquer script em uso ou sugerido poderá ser recusado pelo TRIBUNAL caso seja verificado que o mesmo esteja causando ou venha causar problemas na execução.

5.2.5.21 A CONTRATADA poderá propor alterações e/ou inclusões na classificação dos incidentes escalonados pela Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratado pelo TRIBUNAL para ela, conforme segue:

- a) Inclusões para todos os chamados classificados como “OUTROS”. A CONTRATADA deverá analisar e identificar estes chamados conforme o TIPO do problema e o seu volume mensal. Relatórios devem ser enviados ao TRIBUNAL mensalmente contendo esta informação;
- b) Alterações e/ou inclusões para os chamados que estiverem mal classificados. A CONTRATADA deverá identificar os chamados que, apesar de classificados, não correspondam à realidade do problema e/ou no SGTIC não exista a correta classificação e/ou seu texto não esteja bem descrito.

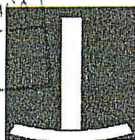
5.2.5.22 A CONTRATADA deverá, juntamente com o apoio do TRIBUNAL, propor estratégias para divulgação de seus serviços contratados aos usuários do Tribunal.

5.2.5.23 Todas as reuniões entre a equipe da CONTRATADA e do TRIBUNAL deverão ocorrer nas dependências físicas do TRIBUNAL na Capital.

5.2.5.24 Do Repasse de informações para execução dos serviços

- a) A CONTRATADA receberá as informações/demonstrações em até 30 (trinta) dias após a emissão de Autorização do Início da prestação dos serviços contratados a ser programado junto ao TRIBUNAL, de forma que não prejudique o atendimento aos serviços objeto deste contrato.
- b) Para o repasse de informações será utilizada a estrutura do TRIBUNAL.
- c) Serão repassadas as seguintes informações/demonstrações:
  - i. Conhecendo o TRIBUNAL: setores, pessoal, prioridades, forma de tratamento, comarcas do interior, juizados especiais, desembargadores e juízes, corregedoria, catálogo de serviços da informática;



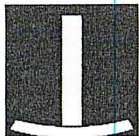


- ii. Problemas do dia-a-dia: manutenção e suporte, tabela de classificação, prioridade de atendimento;
  - iii. Aplicativos e serviços de Rede;
  - iv. Manutenção e suporte;
  - v. Serviços operacionais de TIC.
- d) O repasse das informações/demonstrações dos itens i e ii serão realizados durante o horário da prestação dos serviços e em local a ser definido pelo TRIBUNAL na capital.
- e) O repasse das informações/demonstrações de iii a v poderão ocorrer, inclusive, durante a execução do próprio serviço com supervisão de um servidor do TRIBUNAL.
- f) As informações/demonstrações serão repassadas para um número mínimo de técnicos a serem definidas pela CONTRATADA de acordo com a conveniência do TRIBUNAL. Entende-se como mínimo de técnicos os profissionais com perfil de multiplicadores, que tenham condições de transferir todo o conhecimento absorvido para demais técnicos contratados.

#### 5.2.5.25 Sistema de Gerenciamento de TIC

- a) O TRIBUNAL deverá disponibilizar SGTIC ÚNICO para os níveis de atendimento, com usuários de acesso e suas permissões.
- b) A CONTRATADA deverá registrar no SGTIC, para todos os atendimentos efetuados e com base nos RATs, as datas de atendimento e solução dos chamados e descrição da solução dos problemas para base de conhecimento.
- c) Todas as informações registradas pela CONTRATADA em SGTIC deverão refletir exatamente as informações extraídas dos RATs.
- d) A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente o TRIBUNAL caso o SGTIC se encontre inoperante para que as devidas providências sejam tomadas.





- e) O TRIBUNAL deverá disponibilizar relatórios para a CONTRATADA, em especial para o PREPOSTO e corpo gerencial da mesma, de forma a possibilitar o acompanhamento do desempenho do atendimento técnico e ANS dos núcleos de atendimento e contrato em geral.
- f) Será realizado o repasse de informações para a CONTRATADA à medida que os técnicos forem utilizando o sistema.

#### 5.2.6 COMPROVAÇÃO DE VÍNCULOS E QUALIFICAÇÃO

- 5.2.6.1 O TRIBUNAL poderá exigir a comprovação de vínculo de seus profissionais com até 30 dias após a assinatura do contrato.
- 5.2.6.2 A CONTRATADA pode se utilizar do Anexo II para adequar o número de funcionários para o cumprimento dos ANSs dessa prestação de serviço.
- 5.2.6.3 O TRIBUNAL poderá a qualquer momento solicitar a CONTRATADA a comprovação dos quantitativos de técnicos alocados nas regiões do interior ou Capital.
- 5.2.6.4 A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na Tabela 4, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias.
- 5.2.6.5 Para comprovação do vínculo dos profissionais, serão considerados:
  - a) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
  - b) Ficha de registro de empregado – RE, devidamente registrada no Ministério do Trabalho;
  - c) Estatuto ou contrato social (no caso de sócios da empresa);
  - d) Contrato vigente de prestação de serviços;
  - e) Outros documentos hábeis para comprovação deste vínculo e da qualificação.
- 5.2.6.6 Para comprovação do nível de escolaridade exigido, será considerado original ou cópia autenticada de diploma ou certificado de conclusão do curso.
- 5.2.6.7 A comprovação de experiência deverá ser feita através de apresentação de original ou cópia autenticada de atestado(s) de capacidade técnico-profissional emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.



5.2.6.8 Deverão ser afastados e substituídos pela CONTRATADA, os profissionais alocados no contrato que:

- a) Não atendam às qualificações exigidas para o perfil que irá atuar;
- b) Não apresentem nível de serviço compatível com o esperado;
- c) Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no TRIBUNAL.

5.2.6.9 Ficará a cargo exclusivo da CONTRATADA a preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.

#### 5.2.7 ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

5.2.7.1 O TRIBUNAL nomeará um gestor para gestão dos serviços prestados pela CONTRATADA.

5.2.7.2 O Gestor terá a função de realizar a análise dos relatórios de níveis de serviços e demais relatórios do serviço prestado.

5.2.7.3 Estão previstas reuniões presenciais, mensais, dos representantes da CONTRATADA juntamente com o Gestor para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço, nas dependências do TRIBUNAL.

- a) Nas reuniões mensais com o Gestor deverá ser apresentado relatório com todos os indicadores e os itens acordados neste Termo de Referência.
- b) Poderão ser convocados para as reuniões, a critério do TRIBUNAL, representantes da empresa prestadora dos serviços de Central de Serviços - 1º Nível de Atendimento contratada pelo TRIBUNAL.

5.2.7.4 A CONTRATADA, sob orientação do TRIBUNAL, deverá estabelecer, documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato.

5.2.7.5 O TRIBUNAL, através de seu Gestor, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de



qualidade, adotando checklist, previamente acordada entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.

5.2.7.6 A CONTRATADA deverá indicar o Preposto, que será também o responsável por:

- a) Coordenar funcionalmente todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- b) Participar de reuniões mensais junto ao TRIBUNAL;
- c) Responsabilizar pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o Acordo de Níveis de Serviço;
- d) Responsabilizar pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- e) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito do TRIBUNAL;
- f) Interagir com a DI, responsável pela gestão dos serviços ora contratados.
- g) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- h) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo, propondo ao TRIBUNAL mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- i) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- j) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;



- k) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executadas, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- l) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- m) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

5.2.7.7 É exigida dedicação exclusiva do Preposto ao TRIBUNAL para o perfeito funcionamento dos serviços contratados.

5.2.7.8 Caberá à CONTRATADA, definir a quantidade de supervisores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo.

5.2.7.9 A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:

- a) Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades do TRIBUNAL, com no mínimo uma vez por trimestre;
- b) Elaboração de plano de treinamento contínuo dos usuários de TI com o objetivo de informar a Divisão de Desenvolvimento Humano (DDH) da Diretoria de Recursos Humanos (DRH) do TRIBUNAL quais os treinamentos devem ser passados aos usuários, possibilitando que os mesmos possam executar suas tarefas de trabalho de forma mais rápida e eficiente.
- c) Elaboração em conjunto com o Gestor, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes, políticas baseados em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não



tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos Serviços Prestados.

5.2.7.10 A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações do TRIBUNAL.

5.2.7.11 Observado o disposto no art. 67 da Federal nº. 8.666/93, o acompanhamento e fiscalização dos serviços objeto deste Contrato serão geridos pelo Gestor do Contrato designado pelo TRIBUNAL.

5.2.7.12 O acompanhamento e fiscalização deste Contrato pelo TRIBUNAL não excluem nem reduzem a responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações decorrentes deste instrumento.

- a) Para tanto, o TRIBUNAL registrará as deficiências porventura existentes na execução dos serviços e/ou inobservância dos aspectos de segurança envolvidos, comunicando-as a CONTRATADA para a imediata correção, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

5.2.7.13 Os serviços objeto deste contrato poderão ser auditados.

## 5.2.8 POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

5.2.8.1 Quando houver necessidade de se retirar algum equipamento para laboratório, a CONTRATADA deverá tratar e manter as informações contidas no equipamento em sigilo não revelando por ação ou omissão quaisquer informações obtidas.

5.2.8.2 À CONTRATADA serão vedados, a divulgação e o fornecimento de dados e informações referentes aos serviços objeto do contrato.

5.2.8.3 Todos os funcionários da CONTRATADA alocados para atendimento ao TRIBUNAL deverão sempre estar identificados através de uniformes e crachás padronizados, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, além de zelar pela boa apresentação e normas de comportamento.



- a) Entende-se como uniforme apenas camisa convencional com logomarca da CONTRATADA.
- b) Deverão ser fornecidos uniformes por técnico na quantidade necessária de forma a possibilitar o seu uso ao longo da semana.

5.2.8.4 A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares do TRIBUNAL.

5.2.8.5 A CONTRATADA responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida neste Termo de Referência.

#### 5.2.9 NÍVEIS DE ACORDO DE SERVIÇO

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

5.2.9.1 A CONTRATADA deverá cumprir os acordos de níveis de serviço abaixo, sendo que ao final do primeiro mês de execução do serviços mediante relatórios, estes ANSs estão passíveis de discussão entre TRIBUNAL e a CONTRATADA.

5.2.9.2 Os tempos de solução descritos nas tabelas de ANS são considerados em hora útil. Considera-se hora útil, os horários definidos nas tabelas deste Termo de Referência, conforme calendário oficial do TRIBUNAL.

5.2.9.3 Para efeito desta contratação, o TRIBUNAL fará uso de 05 níveis de SEVERIDADE:

- a) CRÍTICO: alertas que demandam ação imediata. Mais alta severidade. O técnico deve interromper outras tarefas para atender a esse tipo de alerta. Entende-se como CRÍTICO as salas de audiência e atermação do TRIBUNAL. O prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE
------------	------------	------------	-----------------





			SOLUÇÃO
0	CRÍTICO	Tribunal	30min
0	CRÍTICO	Capital	1h
0	CRÍTICO	Grupo 1 do Interior	1h
0	CRÍTICO	Grupo 2 do Interior	3h
0	CRÍTICO	Grupo 3 do Interior	4h

- b) VIP: alertas originados dos gabinetes dos Desembargadores. O prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
1	VIP	Tribunal	1h

- c) NORMAL: alertas com notificação de degradação de performance de serviço, podendo culminar com a interrupção do serviço, para situações previstas na Capital, conforme especificado neste termo e situações específicas de infraestrutura de rede para as regiões do Interior do Estado. O prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
2	NORMAL	Capital e Grupo 1 do Interior	2h
2	NORMAL	Grupo 2 do Interior	6h
2	NORMAL	Grupo 3 do Interior	8h

- d) PROGRAMADO: alertas com notificação de degradação de performance de serviço, podendo culminar com a interrupção parcial do serviço, para situações de localidades das regiões do Interior do Estado ou situações na Capital que não demandam tempo menor de solução. Os Níveis de severidade PROGRAMADO (1, 2, 3 e 4) serão acordados para cada tipo de serviço entre a CONTRATADA e o TRIBUNAL. O prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
3	PROGRAMADO 1	Todas	10h
4	PROGRAMADO 2	Todas	20h
5	PROGRAMADO 3	Todas	30h
6	PROGRAMADO 4	Todas	50h

- e) ESPECIAL: alertas para execução de tarefas que fujam de qualquer situação normal do dia-a-dia, ou seja, são os eventos especiais promovidos pelo TRIBUNAL e que necessite suporte técnico, devendo estes ser tratados





individualmente entre as partes. O prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
7	ESPECIAL	Todas	(a)

5.2.9.4 Para cada nível de SEVERIDADE há uma prioridade e um prazo máximo de solução estabelecido, conforme tabela abaixo:

PRIORIDADE	SEVERIDADE	LOCALIDADE	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
0	CRÍTICO	Tribunal	30min
0	CRÍTICO	Capital	1h
0	CRÍTICO	Grupo 1 do Interior	1h
0	CRÍTICO	Grupo 2 do Interior	3h
0	CRÍTICO	Grupo 3 do Interior	4h
1	VIP	Tribunal	1h
2	NORMAL	Capital e Grupo 1 do Interior	2h
2	NORMAL	Grupo 2 do Interior	6h
2	NORMAL	Grupo 3 do Interior	8h
3	PROGRAMADO 1	Todas	10h
4	PROGRAMADO 2	Todas	20h
5	PROGRAMADO 3	Todas	30h
6	PROGRAMADO 4	Todas	50h
7	ESPECIAL	Todas	(a)

**Tabela 5:** Prazos de solução

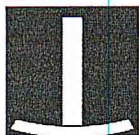
(a) Tempo previamente acordado entre CONTRATADA e TRIBUNAL

5.2.9.5 O Prazo Máximo de Solução inicia-se a partir do momento em que o chamado é escalonado para a CONTRATADA.

5.2.9.6 A CONTRATADA estará ciente que após a elaboração e implantação do catálogo de serviços do TRIBUNAL, serão definidos ANSs para cada serviço, não ultrapassando o ANS da severidade definidas acima.

5.2.9.7 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos de solução dos chamados, para cada categoria de prioridade conforme Tabela 5 deste item. Caso esses prazos máximos não sejam cumpridos deverá ser feito o ajuste no faturamento (glosas), conforme descrito neste Termo de Referência.

5.2.9.8 O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os chamados registrados no SGTIC com data de encerramento dentro do mês de apuração.



- a) Chamados registrados com data de abertura dentro de determinado mês e encerrados em meses posteriores, somente serão medidos no mês correspondente à data de encerramento.

#### 5.2.9.9 Dos Índices de Acordo de Nível de Serviços

- a) Para efeito de regras iniciais da prestação dos serviços, após assinatura do contrato será admitido um período de carência para adaptações da CONTRATADA aos ANSs, sendo que neste período, os ajustes de faturamentos serão praticados de acordo com a tabela abaixo.

SERVIÇO	% do Montante	METAS DE CUMPRIMENTO DOS ANS REFERENTE AO INÍCIO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO			
		1º e 2º mês	3º mês	4º mês	5º mês em diante
Resolução de chamados Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento	100%	-	>=80%	>=90%	100%

**Tabela 6:** Índice de Acordo de Nível de Serviços para o início da execução do contrato.  
Observação: Todos os meses indicados na Tabela 6 referem-se a prazo de **início de execução de contrato**.

#### 5.2.10 RELATÓRIO DE ATENDIMENTO (RAT)

5.2.10.1 Para todo o atendimento presencial, os técnicos da CONTRATADA deverão providenciar o atendimento mediante relatório de atendimento técnico – RAT, de formulário impresso a partir do SGTIC.

5.2.10.2 Todo RAT deverá obrigatoriamente ser preenchido com Data de Atendimento, Solução do Problema e com Assinatura do usuário responsável pelo chamado ou por quem ele delegar, com identificação funcional.

5.2.10.3 A CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo correto preenchimento dos relatórios de atendimento, bem como pelas informações neles contida.

5.2.10.4 A CONTRATADA deverá vincular a numeração do RAT à apenas um equipamento ou recurso, que será devidamente identificado no campo específico através de seu patrimônio e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento.



5.2.10.5 Os horários de atendimento constantes no RAT deverão ser preenchidos obedecendo aos seguintes critérios:

- a) INÍCIO DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o técnico de campo chegou ao local de atendimento e se apresentou ao Requisitante do chamado ou outro usuário do setor do Requisitante;
- b) FIM DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o técnico de campo encerrou seu atendimento para o usuário. O FIM DO ATENDIMENTO registrado no RAT e o FIM DO ATENDIMENTO registrado no sistema devem ser iguais, observando que a data e hora são incluídos automaticamente pelo SGTIC.

5.2.10.6 O relatório de atendimento (RAT), depois de conferido, assinado e datado pelo usuário, deverá ser digitalizado e anexado ao chamado correspondente no SGTIC, ficando disponível eletronicamente para consulta on-line pelo TRIBUNAL.

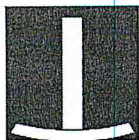
- a) A CONTRATADA deverá estabelecer junto ao TRIBUNAL periodicidade dentro do mesmo mês, para que seja disponibilizado por ela os RATs dos chamados do mês no SGTIC. Poderá, a critério da CONTRATADA, ser disponibilizado ao TRIBUNAL, mídia eletrônica contendo todos os arquivos dos RATs digitalizados individualmente e indexados por seu número de chamado.
- b) A CONTRATADA terá um prazo de até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato, para efetuar essa adaptação. Após este prazo, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente fornecer os RATs conforme acordado em item anterior, dos chamados abertos a partir desta data.

## **6. ELEMENTOS PARA A GESTÃO DO CONTRATO**

### **6.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

#### **6.1.1 CONTRATANTE**

##### **6.1.1.1 GESTOR DO CONTRATO**



O Decreto Judiciário nº 1.540/2008, dispõe sobre as atribuições e responsabilidades dos Gestores dos Contratos firmados pelo Tribunal de Justiça de Goiás e dá outras providências.

#### 6.1.1.2 FISCAL DO CONTRATO

Ao fiscal do contrato compete:

- a) acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstos neste Instrumento e seus Anexos;
- b) prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;
- c) anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;
- d) efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição de serviço ou produto entregue em desacordo com o Edital e seus Anexos;
- e) assessorar o recebimento definitivo, certificando-se de que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e às especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas neste Instrumento e seus Anexos;
- f) Os fiscais do contrato poderão sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

#### 6.1.2 CONTRATADA

##### 6.1.2.1 PREPOSTO





Caberão ao preposto as seguintes atividades:

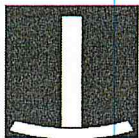
- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;
- b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e também ser proativo propondo ao TRIBUNAL mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- c) Participar, quando solicitado pelo TRIBUNAL, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- d) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- e) Ser o ponto de contato entre o TRIBUNAL e CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do TRIBUNAL quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- f) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato;
- g) Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo.

## **7. RESPONSABILIDADES**

### **7.1. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- 7.1.1 Fornecer local físico possibilitando a instalação do Preposto, pessoa indicada pela CONTRATADA, juntamente com equipe de técnicos residentes na Capital (2º nível).





- 7.1.2 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às instalações da CONTRATANTE, sempre que se fizer necessário, desde que tenham sido credenciados junto a CONTRATANTE e que estejam utilizando uniforme e crachá de identificação e exclusivamente para execução dos serviços.
- 7.1.3 Ofertar assessoria sobre o funcionamento dos processos de TIC desenvolvidos pelo TRIBUNAL.
- 7.1.4 Ofertar assessoria técnica para acompanhamento da implantação e continuidade do negócio;
- 7.1.5 Pagar à CONTRATADA os custos da prestação de serviço conforme cronograma de desembolso.
- 7.1.6 Cumprir as datas estabelecidas no cronograma de implantação deste projeto conforme as atividades de sua competência.
- 7.1.7 Designar pessoa ou quadro de pessoal com qualificação na área de TI, para que sejam Gestores e Fiscal do Contrato tendo como atribuições o acompanhamento, monitoramento e emissão de relatórios de conformidade de acordo com as especificações do contrato, e observando os acordos de nível de serviço.
- 7.1.8 Exigir da CONTRATADA o suporte de seu Preposto, nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.
- 7.1.9 Exercer a fiscalização dos serviços por intermédio de servidores especialmente designados para esse fim, na forma prevista na Lei nº 8.666/93, procedendo ao atesto dos respectivos Relatórios Técnicos.
- 7.1.10 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.
- 7.1.11 Exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva



responsável pela execução de todos os serviços, podendo para isso documentar e firmar, em registro próprio, juntamente com o preposto da CONTRATADA, as ocorrências havidas quanto à execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou incorreções observadas.

7.1.12 Fiscalizar o cumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no que se refere à execução do contrato.

7.1.13 A CONTRATANTE disponibilizará, para pronta substituição, em caso de pane, de equipamentos com características iguais ou superiores aos relacionados para continuidade do serviço da CONTRATADA.

7.1.14 Caberá a CONTRATANTE disponibilizar cópia das Políticas de TIC e das demais normas pertinentes à execução dos serviços para a CONTRATADA.

7.1.15 Caberá a CONTRATANTE informar a CONTRATADA, sobre os Acordos de Níveis de Serviço – ANS dos contratos dos fornecedores de TIC, para que a CONTRATADA possa acompanhar e cobrar o cumprimento dos mesmos.

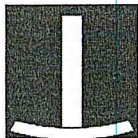
7.1.16 Disponibilizar todas as informações e dados necessários à elaboração e execução dos serviços, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o desenvolvimento dos serviços.

7.1.17 Permitir acesso aos sistemas e bases de dados, respeitando normas de segurança do TRIBUNAL.

7.1.18 Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir as irregularidades encontradas na execução dos serviços.

## **7.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

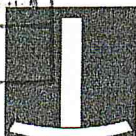
7.2.1 A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar ao TRIBUNAL, um Plano Executivo, no prazo de 10 (dez) dias, contendo cronograma detalhado de treinamento e



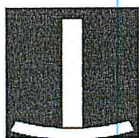
reciclagem dos técnicos, endereço das sedes de apoio do interior, distribuição dos técnicos.

- 7.2.2 Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas avençadas e normas estabelecidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento do CONTRATANTE;
- 7.2.3 Indicar um profissional de seu quadro para atuar, no ambiente do TRIBUNAL, como Preposto. Esse profissional estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato, que será um servidor do TRIBUNAL.
- 7.2.4 Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.
- 7.2.5 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 7.2.6 Manter os empregados sujeitos às normas éticas e disciplinares da CONTRATANTE.
- 7.2.7 Atender às normas de segurança e demais regulamentos em vigor nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2.8 Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados aos equipamentos, instalações, patrimônio e bens da CONTRATANTE, em decorrência da execução dos serviços, incluindo-se também os danos materiais ou pessoais a terceiros, a que título for.
- 7.2.9 Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos ocasionados por acidentes no transporte dos equipamentos fornecidos pelo TRIBUNAL, cabendo a CONTRATADA o conserto e/ou reposição.

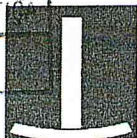




- 7.2.10 Acatar todas as orientações do gestor do contrato da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando, de imediato e com solicitude, os esclarecimentos necessários e o atendimento das reclamações formuladas.
- 7.2.11 Iniciar, até o 61º (sexagésimo primeiro) dia, após a assinatura do contrato, a execução dos serviços pactuados no Termo de Referência – Lote 02, conforme indicado pelo CONTRATANTE.
- 7.2.12 Designar, para realização dos serviços, empregados habilitados conforme exigido neste EDITAL, reservando-se ao fiscal do contrato o direito de impugnar, a qualquer tempo, aqueles que não preencherem os requisitos exigíveis para o desempenho dos serviços pertinentes.
- 7.2.13 Antes do início da execução dos serviços pactuados, realizar o credenciamento dos seus empregados junto à área de TI do TRIBUNAL e providenciar a assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo do TRIBUNAL por parte dos empregados credenciados. A CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato a seguinte documentação pertinente aos profissionais elencados:
- a) Carteira de Trabalho - CTPS;
  - b) Cópia da Carteira de Identidade – CI;
  - c) Cadastro de Pessoa Física – CPF;
  - d) Certidão Negativa Criminal da Justiça local e Federal.
- 7.2.14 No caso da substituição de empregado, independente do motivo, a CONTRATADA deverá cumprir os mesmos critérios acima para o substituto.
- 7.2.15 A CONTRATADA estará ciente que poderá ocorrer prestação dos serviços em dias e horários não úteis (sábado e domingo) onde haverá um banco de horas previstas na Proposta Comercial, cabendo ao TRIBUNAL a sua utilização sempre que necessário e comprovado por ponto eletrônico e termo de acordo para o atendimento em regime especial do TRIBUNAL e a CONTRATADA.

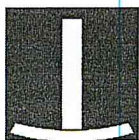


- 7.2.16 A CONTRATADA será informada com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, quanto aos eventos fora do ambiente do TRIBUNAL para a disponibilização de equipe técnica no local do evento.
- 7.2.17 A CONTRATADA se obrigará a manter a disposição os técnicos, nas localidades do Interior, conforme definido no ANEXO II, para atender a determinada região, sem qualquer ônus adicional para o TRIBUNAL, bem como todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços.
- 7.2.18 A CONTRATADA terá um prazo de 30 (dias) úteis após a assinatura do contrato, para comprovar que em seu quadro de funcionários, há pessoal qualificado conforme especificações constantes do Termo de Referência.
- 7.2.19 A CONTRATADA não poderá quarteirizar a prestação de serviço, ou seja, ela não poderá repassar as suas responsabilidades para outra organização, exemplificando, os técnicos volantes do interior não poderão ter CTPS - Carteira de Trabalho assinada em nome de outra empresa, o mesmo deverá ter vínculo com a CONTRATADA.
- 7.2.20 A CONTRATADA será a única responsável pela garantia da utilização das licenças de uso de seus softwares.
- 7.2.21 A CONTRATADA caberá o cumprimento dos Acordo de Níveis Serviços (ANS), sob pena de sanções ou glosas em descumprimento a qualquer um dos acordos firmados.
- 7.2.22 A CONTRATADA prestará serviços de forma a assegurar que os ANS sejam devidamente cumpridos, e caso não sejam a CONTRATADA deverá receber as sanções previstas.
- 7.2.23 A CONTRATADA prestará serviços de forma a assegurar que os técnicos volantes e residentes estarão prontamente disponíveis para o TRIBUNAL, Capital e Interior, cumprindo os Acordo de Níveis Serviços (ANS) firmados, com disponibilidade de tempo 12x5 (doze horas, nos 5 dias da semana (Segunda a Sexta)).



- 7.2.24 A CONTRATADA caberá manter estoque de peças de reposição, a fim de atender as demandas do TRIBUNAL dos itens de configuração que estão fora da garantia.
- 7.2.25 A CONTRATADA assumirá o compromisso de fazer a coleta seletiva dos resíduos gerados (peças e componentes) com a prestação dos serviços, apresentando em sua proposta detalhes do programa de descarte adotado na execução, em que fique evidenciado o não impacto ambiental e eventuais compromissos sociais pertinentes.
- 7.2.26 A CONTRATADA deverá ainda, descrever em sua proposta, qual o processo adotado para as peças que permitem reparo para reuso.
- 7.2.27 A CONTRATADA deverá realizar a destruição dos dados que estiverem arquivados nos HD's, dentro das instalações do Poder Judiciário, para preservar a segurança, eliminando o risco de furto de informações;
- 7.2.28 A CONTRATADA deverá, após descarte de cada lote, entregar ao TRIBUNAL, documentação comprobatória do destino dos mesmos, emitida pelo recebedor e/ou entidade competente. Também deverá realizar a logística reversa, ou seja, o fornecedor ao receber cada lote de volta, encaminha o comprovante da destinação final, sendo controlado pelo índice de retorno de insumo (IRI);
- 7.2.29 Zelar para não danificar os pisos e/ou instalações adjacentes ao da realização dos serviços, tomando todas as precauções necessárias e adotando as ações cabíveis para entregar os locais dos serviços em perfeito estado.
- 7.2.30 Exigir de seus empregados que mantenham limpos os lugares onde estiverem trabalhando, livres e desobstruídos, visando minimizar o impacto dos serviços nos ambientes. Após a conclusão dos serviços, efetuar limpeza completa do local antes de comunicar à respectiva fiscalização do TRIBUNAL o encerramento dos trabalhos, para fins de vistoria e aceite do usuário e/ou fiscal do contrato.





- 7.2.31 Refazer, às suas custas, os serviços reprovados pela fiscalização - quer pela baixa qualidade dos materiais aplicados, quer pela imperícia ou imprudência de seus empregados.
- 7.2.32 Providenciar, em até 48 (quarenta e oito) horas, os reparos ou indenizações de avarias em equipamentos, instalações e bens, causadas por seus empregados na execução dos serviços ou por imperícia, imprudência ou vandalismo, inclusive a servidores e terceiros, a que título for, sem ônus adicional para o TRIBUNAL.
- 7.2.33 Adotar todas as providências e assumir todas as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente do trabalho, quando, em ocorrência da espécie na execução do objeto deste contrato for vítima os seus empregados.
- 7.2.34 A CONTRATADA manterá vínculo empregatício com os seus empregados, estando em dia com seus encargos trabalhistas, previdenciários e securitários, recolhendo em dia todos os impostos, taxas, emolumentos e encargos sociais incidentes em virtude da contratação.
- 7.2.35 No caso de demissão de empregados vinculados ao contrato, a CONTRATADA deverá remeter ao gestor do contrato cópia autenticada em cartório de toda a documentação pertinente incluindo acertos trabalhistas, bem como designar novo empregado para a continuidade da prestação de serviço.
- 7.2.36 A CONTRATADA será a responsável pelas despesas com transportes, fretes, passagens, hospedagens, diárias ou quaisquer outras afins, necessárias ao serviço, para seus empregados.
- 7.2.37 A CONTRATADA deverá iniciar e concluir os serviços de suporte técnico, atendendo no prazo estipulado e com a qualidade esperada. Se, todavia, não forem estes prazos cumpridos conforme acordado, assumir o ônus das sanções impostas.
- 7.2.38 A CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais ao TRIBUNAL contendo o volume de chamados abertos e encerrados, dentro e fora dos prazos, de todos os

processos e contratos envolvidos, no que diz respeito a chamados de Itens de Configuração (ICs) não referenciados e não cadastrados.

7.2.39 A CONTRATADA deverá apresentar ao TRIBUNAL um Plano de Atuação para etiquetagem do lacre dos itens de configuração fora de garantia do parque computacional em até 30 dias após assinatura do contrato. Deve esse plano ser executado a partir do 31º dia.

7.2.40 Comparecer, sempre que convocada, às dependências do TRIBUNAL em Goiânia, por meio de seu gerente de projeto, em prazo acordado, para exame ou esclarecimentos dos serviços contratados.

7.2.41 Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, sem ônus para o TRIBUNAL, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar, por outro com a mesma qualificação técnica ou superior.

## 8. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

8.1. Os responsáveis pela CONTRATADA deverão assinar o Termo de confidencialidade e sigilo, conforme modelo constante do Anexo do Edital e apresentá-lo ao TRIBUNAL, no prazo de 3 (três) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato.

8.2. Entende-se como responsáveis pela CONTRATADA, os seus representantes legais.

8.3. A CONTRATADA deverá manter junto aos seus profissionais contratados, modelo similar de termo de sigilo, cabendo a mesma zelar junto aos seus profissionais, pelo sigilo ou confidencialidade das informações adquiridas na prestação dos serviços no contrato junto ao TRIBUNAL.

## 9. SANÇÕES E MULTAS

9.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções:





9.1.1 advertência, por escrito, informando à CONTRATADA sobre o descumprimento de quaisquer obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

9.1.2 multa, observados os seguintes limites:

- a) até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida ou na hipótese de inexecução parcial que enseje a sua rescisão.
- b) até 10% (dez por cento) quanto aos itens abaixo, conforme discriminação:

Não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços durante determinado período:

i. A partir do 5º (quinto) mês de execução dos serviços contratados (mês subsequente ao período de transição), caso o valor do IAP1 (índice de atendimentos finalizados dentro do prazo acordado desconsiderando as penalidades), ou seja, resolução de chamados Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento, analisados estiver em alguma das condições abaixo:

- Meta mensal inferior a 80% (oitenta por cento) por 03 (três) meses consecutivos;
- Meta inferior a 80% (oitenta por cento) em três meses, sendo em 05 (cinco) meses não consecutivos durante a vigência do contrato;
- Média dos últimos três meses for inferior a 80% (oitenta por cento).

9.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo até 2 (dois) anos, nos termos do artigo 86, inciso III, da Lei Federal nº. 8.666/93 e demais disposições correlatas.

9.1.4 Declaração de inidoneidade, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº. 8.666/93 e alterações posteriores.



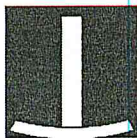


- 9.2. Não havendo mais interesse do TRIBUNAL na continuidade do contrato em razão do descumprimento, por parte da CONTRATADA, de qualquer das condições avençadas, poderá ocorrer rescisão do mesmo.
- 9.3. A CONTRATADA deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir qualquer dos deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do TRIBUNAL.
- 9.4. O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei nº. 8.666/93, descritos no item “Das sanções aplicáveis” do Edital.

## 10. ESTIMATIVA DE PREÇO E CRONOGRAMA

### 10.1. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Ord.	Descrição da Etapa	Meses											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
<b>1</b>	<b>Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento</b>												
1.1	Assinatura do Termo de Confidencialidade e Sigilo - ANEXO I	3											
1.2	Apresentação do Preposto pela CONTRATADA ao TRIBUNAL	5											
1.3	Adequação da CONTRATADA no que tange ao quadro de pessoal	30											
1.4	Apresentação dos Documentos dos quadro de pessoal	30											
1.7	Elaboração e Homologação dos Procedimentos Operacionais	30	30										
1.8	Plano de Atuação (Etiquetagem)	30											
1.9	Começar a fazer a etiquetagem		30										
1.10	Início do Atendimento em campo aos Usuários do TRIBUNAL			30	30	30	30	30	30	30	30	30	30



## 10.2. ESTIMATIVA DE PREÇO

Tipo	Qtd	Item de Configuração (em uso)	Manutenção com peça de reposição	Serviços contratados	Critério de Aceitabilidade do Preço (3)	Valor	
						Unitário (R\$)	Total (R\$)
1	5221	Microcomputador fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 9,30	R\$ 48.555,30
2	1598	Microcomputador em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 1	R\$ 5,58	R\$ 8.916,84
3	928	Notebook fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 13,90	R\$ 12.899,20
4	0	Notebook em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 3	R\$ 8,34	R\$ -
5	694	Impressora matricial fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 14,00	R\$ 9.716,00
6	0	Impressora matricial em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 5	R\$ 8,40	R\$ -
7	2201	Impressora laser fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça (não incluem kits fotocondutores e tonner)	-	R\$ 14,00	R\$ 30.814,00
8	0	Impressora laser em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 30% do Item 7	R\$ 4,20	R\$ -
9	20	Impressora Térmica fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 14,00	R\$ 280,00
10	0	Impressora Térmica em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 30% do Item 9	R\$ 4,20	R\$ -
11	132	Impressora Jato de Tinta fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 14,00	R\$ 1.848,00
12	0	Impressora Jato de Tinta em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 11	R\$ 8,40	R\$ -
13	895	Scanner fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 9,50	R\$ 8.502,50
14	0	Scanner em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 13	R\$ 5,70	R\$ -
15	4051	Estabilizador/No-break fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 16,00	R\$ 64.816,00
16	0	Estabilizador/No-break em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 15	R\$ 9,60	R\$ -
17	122	Access Point fora da garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 5,00	R\$ 610,00
18	0	Access Point em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	-	R\$ 6,00	R\$ -
19	292	Switch fora de garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 9,00	R\$ 2.628,00
20	0	Switch em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 15	R\$ 5,40	R\$ -
21	3	Servidor fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	R\$ 59,00	R\$ 177,00
22	0	Servidor em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 15	R\$ 35,40	R\$ -
Total mensal (VTC)						R\$	189.762,84
Total do Contrato						R\$	2.277.154,08

## 10.3. FORMA DE PAGAMENTO

10.3.1 Os pagamentos serão mensais e sempre efetuados em nome da CONTRATADA.





10.3.2 Os pagamentos serão proporcionais à execução dos serviços dentro do ANS acordado conforme descrito na Tabela 6.

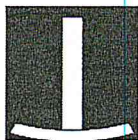
10.3.3 Do cálculo da remuneração

10.3.3.1 Das composições de custos mensais

a) Abaixo, a tabela detalhada discrimina a composição de custos mensais e fórmula de cálculo por item de configuração em uso no TRIBUNAL, para equipamentos fora e em garantia ou com contrato de manutenção específico.

						Valor	
Tipo	Qtd (1)	Item de Configuração (em uso)	Manutenção com peça de reposição	Serviços contratados (2)	Critério de Aceitabilidade do Preço (3)	Unitário (R\$)	Total (R\$)
(1)	Q1	Microcomputador fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V1	Q1 x V1
(2)	Q2	Microcomputador em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 1	V2	Q2 x V2
(3)	Q3	Notebook fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V3	Q3 x V3
(4)	Q4	Notebook em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 3	V4	Q4 x V4
(5)	Q5	Impressora matricial fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V5	Q5 x V5
(6)	Q6	Impressora matricial em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 5	V6	Q6 x V6
(7)	Q7	Impressora laser fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça (não incluem kits fotocondutores e tonner)	-	V7	Q7 x V7
(8)	Q8	Impressora laser em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 30% do Item 7	V8	Q8 x V8
(9)	Q9	Impressora Térmica fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V9	Q9 x V9
(10)	Q10	Impressora Térmica em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 30% do Item 9	V10	Q10 x V10
(11)	Q11	Impressora Jato de Tinta fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V11	Q11 x V11
(12)	Q12	Impressora Jato de Tinta em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 11	V12	Q12 x V12
(13)	Q13	Scanner fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V13	Q13 x V13
(14)	Q14	Scanner em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 13	V14	Q14 x V14
(15)	Q15	Estabilizador/Nobreak fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V15	Q15 x V15
(16)	Q16	Estabilizador/Nobreak em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item 15	V16	Q16 x V16
(17)	Q17	Access Point fora da garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V17	Q17 x V17
(18)	Q18	Access Point em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	-	V18	Q18 x V18

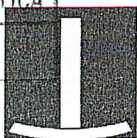




(19)	Q19	Switch fora de garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V19	Q19 x V19
(20)	Q20	Switch em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item15	V20	Q20 x V20
(21)	Q21	Servidor fora da garantia	SIM	Configuração, suporte técnico, IMAC e manutenção com peça	-	V21	Q21 x V21
(22)	Q22	Servidor em garantia	NÃO	Configuração, suporte técnico e IMAC	Até 60% do Item15	V22	Q22 x V22
Total mensal (VTC)						$\Sigma(Qn \times Vn)$	
Total do Contrato						$\Sigma(Qn \times Vn) \times 12$	

**Tabela 7: Custo mensal por item de configuração**

- (1) Qtd - Quantidade: o detalhamento do total do parque se encontra relacionado Anexo II – Cenário Atual.
- (2) Configuração e suporte técnico não passíveis de solução no Atendimento de 1º nível (Contrato de Central de Serviço – 1º Nível de Atendimento – Lote 1)
- (3) Critério de Aceitabilidade do Preço = O valor cotado para o item DEVE ser no máximo percentual estipulado do valor referente ao equipamento fora de garantia.
- b) O valor total mensal a ser remunerada a CONTRATADA será calculado com base no número de itens de configuração em uso, obtido através do somatório de custos apresentados na tabela acima, não podendo ultrapassar o acréscimo estabelecido em lei.
- c) Mensalmente, até o 5º dia útil, caberá ao TRIBUNAL encaminhar à CONTRATADA planilha detalhada de todos os equipamentos em uso nesta data, por tipo de equipamento e planilha consolidada com os valores de remuneração referente ao mês corrente de execução do contrato.
- d) Independente dos itens de configuração instalados no mês corrente após o 5º dia útil, a CONTRATADA deverá efetuar os atendimentos e manutenções previstas neste contrato para os novos itens de configurações instalados.
- e) Todos os pedidos de configuração de microcomputadores de órgãos conveniados ou cedidos a título de empréstimo, em uso nas dependências do TRIBUNAL, que requerem somente configuração/instalação de aplicativos ou



dispositivos de rede, somente poderão ser autorizados e demandados pelo TRIBUNAL.

- i. O prazo de solução a ser obedecido, está previsto na Tabela 5, conforme nível de severidade da localidade a qual os equipamentos se encontram em uso.

#### 10.3.4 Das deduções de chamados encerrados Fora do Prazo - ANS

10.3.4.1 A CONTRATADA sofrerá deduções de chamados encerrados fora do prazo sempre que:

- a) O tempo de solução de um chamado atingir pela 2ª vez seu ciclo de ANS.

Exemplo:

Prazo de solução exigido (ANS)	Prazo de solução realizado	Aplicável?	Dedução de horas acima do ciclo de ANS
10 horas úteis	5 horas úteis	Não	0
10 horas úteis	15 horas úteis	Não	0
10 horas úteis	20 horas úteis	Não	0
10 horas úteis	20 horas e 30 minutos úteis	Sim	0,5
10 horas úteis	25 horas úteis	Sim	5
10 horas úteis	80 horas úteis	Sim	60

- i. Consideração para a fórmula:

DHC1	Deduções de horas (aplicável em chamados de severidade crítica)
DHC2	Deduções de horas (aplicável em chamados de severidade normal ou programada)
TPD	Total de Pontos de Deduções por ANS estourado

- ii. Cálculos de deduções de horas, aplicável em chamados com:

**PRAZO DE SOLUÇÃO REALIZADO SUPERIOR A 2 x PRAZO DE SOLUÇÃO (ANS)**

Será aplicado índice de dedução diferenciado por tipo de severidade (Tabela abaixo).

SEVERIDADE	ÍNDICE DE DEDUÇÃO
CRÍTICO	1
VIP	1
NORMAL	0,5
PROGRAMADO	0,5

Tabela 15 – Índice de Penalidades por severidade





Por Tipo de Severidade:

CRÍTICA	NORMAL E PROGRAMADA
$\text{DHC1} = \sum \left( \frac{\text{Horas úteis acima do ciclo de ANS}}{\text{Prazo de solução}} \right) \times 1$ <p>ou</p> $\text{DHC1} = \sum \left( \frac{\text{Tempo útil de solução (-) 2 x Tempo Solução ANS}}{\text{Prazo de solução}} \right) \times 1$	$\text{DHC2} = \sum \left( \frac{\text{Horas úteis acima do ciclo de ANS}}{\text{Prazo de solução}} \right) \times 0,5$ <p>ou</p> $\text{DHC2} = \sum \left( \frac{\text{Tempo útil de solução (-) 2 x Tempo Solução ANS}}{\text{Prazo de solução}} \right) \times 0,5$

iii. Cálculo do Total de Pontos de Deduções por ANS estourado:

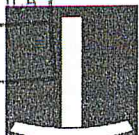
$$\text{TPD} = \text{DHC1} + \text{DHC2}$$

iv. Os pontos de deduções por ANS estourado (TPD) serão utilizados como dedução no cálculo do Índice de atendimentos finalizados no prazo (AP), descritos acima.

10.3.5 A regra de remuneração dos serviços descritos na Tabela 6 se dará da seguinte forma:

Sigla	Considerações para as fórmulas
IAP1	Índice de Atendimentos no Prazo: índice de atendimentos finalizados dentro do prazo acordado <b>desconsiderando</b> as deduções.
IAP2	Índice de Atendimentos no Prazo: índice de atendimentos finalizados dentro do prazo acordado <b>considerando</b> as deduções.
AP	Resultado entre IAP1 e IAP2
TPD	Total de Pontos de Deduções por ANS estourado
IR	Índice de Remuneração
TC	Total de chamados, conforme Tabela 6
TCANS	Total de chamados atendidos dentro do ANS, conforme Tabela 6
VTC	Valor Total do Contrato em Reais Mensal (estimado mensal, conforme composição de custos mensais)
VTs	Valor Total correspondente ao serviço

- a) Fórmulas para cálculo de índice de Atendimentos finalizados no Prazo relacionados na Tabela 6:



$$IAP1 = \frac{TCANS}{TC}$$

$$IAP2 = \frac{TCANS - TPD}{TC}$$

SE (90% de IAP1) > IAP2 ENTÃO AP = (90% de AP1) SENÃO AP = IAP2

- b) O limite máximo para aplicação das Deduções previstas no 11.3.3.3 é de 10% (dez por cento) sobre o Índice de Atendimentos no Prazo.
- c) Calcule o Índice de Remuneração (IR). As fórmulas podem ser obtidas nas tabelas abaixo.
- d) Agora calcule o VTS utilizando o IR. A formula do VTS é única e se encontra nas mesmas tabelas do item acima. Este é o valor total que será pago a CONTRATADA mensalmente.

#### 10.3.5.1 Resolução de Chamados – Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento e IMAC

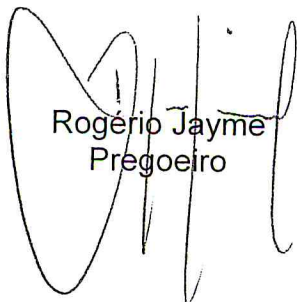
- a) O pagamento dos serviços referentes aos Atendimentos de Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento e IMAC, manutenção e suporte técnico se dará da seguinte forma:

<b>Ajuste de Pagamento: Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento e IMAC</b>			
<b>COLUNA A</b> 1º mês	<b>COLUNA B</b> 3º mês	<b>COLUNA C</b> 4º mês	<b>COLUNA D</b> 5º mês em diante
$IR = \frac{AP * 100}{60}$	$IR = \frac{AP * 100}{80}$	$IR = \frac{AP * 100}{90}$	$IR = \frac{AP * 100}{100}$
Índice máximo admitido para IR = 1			
<b>VTS = IR * VTC</b>			

Tabela 8: Ajuste de pagamento para Central de Serviço - 2º Nível de Atendimento e IMAC



Goiânia, 30 de novembro de 2012.

  
Rogério Jayme  
Pregoeiro