PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DE RORAIMA
"Amazônia: Patrimônio dos Brasileiros"

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 0431879/2018

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 037/2018

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA – TJRR** torna público para conhecimento dos interessados que fará licitação na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo menor preço, nas condições estabelecidas neste Edital, a serem regidas pela **Leis n.º 10.520/2002**, pela **Lei Complementar n.º 123/2006**, pelas **Resoluções TJRR n.ºs 026/2006** e **015/2013** e, subsidiariamente, pela **Lei nº 8.666/1993**, conforme consta nos autos do Procedimento Administrativo TJRR n.º 0001190-14.2018.8.23.8000.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

DATA: 09/11/2018

HORÁRIO: 11h30min (horário de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

CÓDIGO UASG: 925480

1. DO OBJETO

1.1. O objeto desta licitação é a formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, conforme as especificações e quantidades estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. O valor máximo desta licitação corresponde ao montante de **R$ 1.423.000,00 (um milhão, quatrocentos e vinte e três mil reais)**.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste **Pregão** os interessados que estiverem previamente credenciados perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

3.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste **Pregão** deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

3.1.2. O uso da senha de acesso pela **licitante** é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TJRR responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.2. Não será admitida a participação de empresas:

a) cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação;

b) suspensas de participar de licitações ou impedidas de licitar e contratar com o Tribunal de Justiça de Roraima, durante o prazo da sanção aplicada;

c) declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a sua reabilitação;

d) proibidas de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art.72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98, ou nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;

e) com quaisquer interessados enquadrados nas vedações previstas no art. 9.º da Lei nº 8.666/93;

f) reunidas em consórcio, qualquer que seja a forma de sua constituição;

g) em processo de falência;

h) estrangeiras não autorizadas a funcionar no país.

3.3. É defeso ao servidor público transacionar com o TJRR diretamente ou como representante, procurador ou intermediário na forma do art. 117, X e XI da Lei n.º 8.112/90 e do art. 110, X, XIII e XIV da LC Estadual n.º 053/2001, ou de outra lei estadual ou municipal que proíba a participação na licitação de servidor que exerça gerência ou administração de sociedade privada, personificada ou não personificada, ou exerça o comércio, exceto na qualidade de acionista, cotista ou comanditário.

4. DA VISTORIA

4.1. A **licitante** poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existentes, mediante prévio agendamento de horário junto à Subsecretaria Central de Serviços, pelo telefone (95) 3198-4140.

4.1.1. As licitantes deverão trazer a declaração de vistoria previamente elaborada em conformidade com o Anexo VII-A do Termo de Referência, em nome da Licitante, com duas cópias, em papel timbrado e assinado por seu representante legal, a qual também será assinada pelo representante do TJRR designado para acompanhar a vistoria.

4.1.2. Por ocasião da realização da vistoria, a licitante deverá entregar ao representante do TJRR, o Termo de Responsabilidade e Sigilo, devidamente preenchido e assinado por seu representante legal, conforme modelo constante do Anexo VI do Termo de Referência.

4.2. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as **licitantes** não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste **Pregão**.

4.2.1. As licitantes que não realizarem a vistoria deverão apresentar, juntamente com a sua proposta, a Declaração de Anuência das Condições e Peculiaridades existentes no local, conforme modelo constante do Anexo VII-B.

5. DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

5.1. Os interessados poderão impugnar as especificações técnicas, condições ou exigências previstas neste edital, por eventual violação à disposição legal, através de petição devidamente instruída, fundamentada e encaminhada ao **Pregoeiro**, por meio eletrônico - email: subsecretaria.compras@tjrr.jus.br ou entregues na Subsecretaria de Compras, localizada no **Prédio Administrativo do TJRR, na Avenida Cap. Ene Garcez, n.º 1696, 3º Piso, Sala 335, Bairro São Francisco, na Cidade de Boa Vista – CEP 69.305-135**, em até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública.

5.2. Qualquer dúvida existente sobre os termos do edital poderá ser objeto de pedido de esclarecimento, por escrito, ao **Pregoeiro,** em até 03 (três) dias úteis anteriores à data de abertura do certame, seguindo os mesmos trâmites do subitem anterior (e-mail ou entregues na Subsecretaria de Compras).

5.3. Os pedidos de esclarecimentos e de impugnação deverão conter, no mínimo:

a) o número desta licitação, CNPJ/CPF, razão social, endereço completo, nome completo do representante legal/funcionário ou interessado subscritor do pedido e o e-mail para resposta;

b) a exposição da dúvida para o correto entendimento das regras do edital, ou a indicação do item, cláusula ou condição do edital que pretenda questionar, devendo, neste caso, vir acompanhada das razões da impugnação.

5.4. O Pregoeiro decidirá sobre a impugnação.

5.5. Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

5.6. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para ciência dos interessados.

6. DA PROPOSTA

6.1. A **licitante** deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2. A licitante deverá consignar, expressamente no sistema eletrônico, o valor unitário ofertado para o item, já considerados e inclusos no valor apresentado todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

6.3. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.

6.4. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

6.5. A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.

6.6. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

6.6.1. Qualquer elemento que possa identificar a **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

6.6.2. Até a abertura da sessão, a **licitante** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

6.7. As propostas terão validade de no mínimo 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

6.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a **licitante** às sanções previstas neste Edital.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

7.1. A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

7.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e as **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

7.3. Cabe a **licitante** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do **Pregão**, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1. No horário previsto para a abertura das propostas, o **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com as especificações e as condições estabelecidas no Edital.

8.2. A análise de preços superiores aos previstos no Termo de Referência - Anexo I do edital será realizada após a fase de lances.

8.3. Somente as **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de lances.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

9.1. Aberta a etapa competitiva, as **licitantes** classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

9.2. A **licitante** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

9.3. Durante o transcurso da sessão, as **licitantes** serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

9.4. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

9.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

9.6. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja, de plano, manifestamente inexequível.

9.7. Se ocorrer a desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes,** os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

9.8. No caso de a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

9.9. O encerramento da etapa de lances será decidido pelo **Pregoeiro**, que informará, com antecedência de 1 (um) a 10 (dez) minutos, o prazo para início do tempo de iminência.

9.10. Decorrido o prazo fixado pelo **Pregoeiro**, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.

10. DO BENEFÍCIO AS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

10.1. Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

10.1.1. a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor máximo para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste **Pregão**;

10.1.2. Não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma do subitem anterior, o sistema, de forma automática, convocará as **licitantes** remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

10.1.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;

10.1.4. A empresa convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006.

10.2. Não ocorrendo adjudicação, nos termos previstos no subitem 10.1, o objeto licitado será adjudicado em favor da **licitante** detentora da proposta originalmente melhor classificada, se houver compatibilidade de preço com o valor de referência e a **licitante** for considerada habilitada.

11. DA NEGOCIAÇÃO

11.1. O **Pregoeiro** poderá encaminhar contraproposta diretamente a **licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor máximo para a contratação.

11.1.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais **licitantes**.

12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA FINAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

12.1. A **licitante** classificada provisoriamente em primeiro lugar, no prazo de 3 (três) horas, se outro não for fixado, contados da convocação efetuada pelo pregoeiro, por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema, deverá encaminhar:

a) a sua proposta, em PDF, ajustada ao último lance, **conforme modelo - Anexo II do Edital**, devidamente preenchida de acordo com as especificações do Termo de Referência;

b) os documentos de habilitação solicitados neste edital;

c) a Declaração de Realização de Vistoria ou a Declaração de Anuência das Condições e Peculiaridades, conforme especificado no item 4 deste Edital.

12.1.1. Excepcionalmente, a licitante poderá encaminhar a documentação supramencionada através do e-mail: subsecretaria.compras@tjrr.jus.br, desde que reste comprovada a inviabilidade de envio por meio do sistema.

12.2. Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema *comprasnet* poderão ser solicitadas em original ou cópia autenticada a qualquer momento em prazo estabelecido pelo pregoeiro.

12.2.1. Os originais ou copias autenticadas, caso sejam solicitadas, deverão ser encaminhada a Subsecretaria de Compras localizada no Prédio Administrativo do TJ/RR, situada na Avenida Cap. Ene Garcez, n.º 1696, 3º Piso, Sala 335, Bairro São Francisco, na Cidade de Boa Vista – CEP 69.305-135.

12.3. A **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação exigida nos subitens anteriores ou qualquer documentação complementar solicitada pelo **Pregoeiro**, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

13. DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DA PROPOSTA

13.1. O **Pregoeiro** examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor máximo fixado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto prevista no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

13.1.1. O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TJRR ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

13.1.2. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

13.2. Deverá constar na proposta:

a) a individualização da **licitante**, com razão social, CNPJ, endereço completo, telefone, indicação de endereço eletrônico (*e-mail*), dados bancários (nome do banco, números da conta corrente e da agência) e assinatura do representante legal da **licitante**;

b) a descrição clara do objeto cotado e demais especificações, conforme o Termo de Referência - Anexo I do edital;

c) indicação única de preço em reais, com exibição dos valores unitário e total com duas casas decimais em algarismos; e

d) sempre quando for possível, índices, folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca da **licitante**, a fim de garantir a integridade da documentação e da proposta.

13.3. Não será admitida a proposta manifestamente inexequível, assim considerada aquela que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração e que não venha a ser demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os preços ofertados são coerentes com os de mercado ou suficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

13.3.1. Havendo indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o **Pregoeiro** solicitará a arrematante a comprovação da exequibilidade, podendo ser efetuadas diligências, na forma do §3º do art. 43 da Lei n.º8.666/93, podendo adotar, dentre outros, os procedimentos enumerados no § 3º, do art. 33, da Resolução do TJRR n.º 15 de 2013.

13.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar que comprove a exequibilidade da proposta quando preço final ofertado for 30% inferior ao valor Global Estimado previsto neste instrumento, ou seja, valores inferiores a R$ 996.100,00 (novecentos e noventa e seis mil e cem reais).

13.5. Não será aceita e será desclassificada a proposta:

a) que não comprovar a sua exequibilidade, quando solicitada pelo **Pregoeiro**;

b) que apresentar valores unitários ou global superiores aos preços indicados pelo TJRR;

c) que não for redigida (digitada ou datilografada) no idioma nacional, estiver ilegível, contenha rasuras, ou outros defeitos capazes de dificultar o julgamento;

d) com ilegalidades, ou vícios, omissões e irregularidades insanáveis;

e) que não forem corrigidas as irregularidades ou falhas sanáveis apontadas pelo **Pregoeiro**;

f) que estiver em desacordo com as condições e especificações do objeto previstas neste edital;

13.6. O critério adotado para julgamento da proposta será o de menor preço global.

13.8. Todas as especificações do objeto, o preço e demais condições ofertadas na proposta vencedora vinculam a **licitante**.

13.9. Se a proposta não for aceitável ou se a **licitante** deixar de enviar a documentação exigida, o **Pregoeiro** examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este edital.

14. DA HABILITAÇÃO

14.1. A habilitação das **licitantes** será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada no subitem 14.2 deste edital, de acordo com os arts. 27 a 33 da Lei n.º 8.666/93.

14.1.1. As **licitantes** que não atenderem às exigências de habilitação parcial no SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

14.2. As **licitantes** deverão complementar os documentos de habilitação referidos no subitem anterior, relativos à:

14.2.1. Regularidade Trabalhista

a) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou certidão positiva com efeitos de negativa.

14.2.2. Qualificação Econômico-Financeira

a) Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da Licitante, ou comprovação, por certificação do juízo falimentar competente, de que a licitante possui plano de recuperação judicial deferido e homologado judicialmente, nos termos do art. 58, da Lei nº 11.101/2005, estando apta econômica e financeiramente a suportar o cumprimento do contrato;

b) Comprovação de que possui patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor da contratação, mediante apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade, quando qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), informados pelo Sicaf, for igual ou inferior a 1.

14.2.3. Qualificação Técnica

a) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da **licitante**, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executa ou executou satisfatoriamente a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC, representando o quantitativo de 700 (setecentos) usuários internos, já que o TJRR possui aproximadamente 1400 (mil e quatrocentos) usuários internos, com software próprio de gerenciamento de serviços.

a.1) Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham o mesmo quantitativo de usuários do TJRR, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

a.2) O atestado de capacidade técnica deverá conter as seguintes informações:

i) prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk, incluindo atendimento presencial e remoto;

ii) nome do Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado.

a.3) O atestado apresentados poderá ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade do conteúdo. Se encontrada divergência entre o especificado no atestado de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

a.4) O atestado de capacidade técnica deverá ser apresentado traduzido, em original ou fotocópias autenticadas em Cartório.

a.5) O atestado deverá comprovar que o licitante tenha desempenhado atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, contendo os tópicos descritos no atestado solicitado, além das seguintes informações:

i) devem ser apresentados em papel timbrado da empresa, constando nome da pessoa jurídica, endereço completo, nome completo e telefone do responsável pelas informações.

a.6) Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

a.7) O signatário do atestado deverá ser capaz de responder às questões técnicas referentes ao mesmo.

a.8) Caso signatário se considere inapto a responder às questões formuladas, o CONTRATANTE desconsiderará o referido atestado.

a.9) Será de responsabilidade da CONTRATADA manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.3. A **licitante** obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

14.4. O **Pregoeiro** verificará eventual enquadramento nas vedações elencadas no item 3 – Da Participação na Licitação, mediante consulta ao:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;

c) Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br/ceis.

14.5. As consultas previstas no subitem anterior realizar-se-ão em nome da sociedade empresária **licitante** e de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei n.º 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

14.6. O enquadramento da **licitante** em qualquer das hipóteses do subitem 3.2 acarretará, como consequência, a inabilitação da **licitante**.

14.7. A **licitante** deverá comprovar que sua atividade empresarial se relaciona ao objeto desta licitação mediante apresentação de seu ato constitutivo, ou outro documento hábil, além de informar o nome e CPF de seu administrador e/ou sócio majoritário, salvo se tal informação já constar no SICAF.

14.8. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) 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, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

14.9. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

14.10. Para fins de habilitação, o **Pregoeiro** poderá obter certidões de órgãos ou entidades emissoras de certidões por sítios oficiais.

14.11. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

14.12. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

14.13. Os documentos que não apresentarem data de validade serão considerados válidos para este certame pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados de sua emissão.

14.14. Será inabilitada a **licitante** que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

14.15. No caso de inabilitação, o **Pregoeiro** retomará o procedimento a partir da fase de julgamento da proposta, examinando a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

14.16. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a **licitante** será declarada vencedora.

15. PROVA DE CONCEITO DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

15.1. A PROVA DE CONCEITO (POC) consiste em demonstrar, de forma prática em laboratório, que as informações relativas às características do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e tecnológicos ofertados são compatíveis com as informações constantes do Termo de Referência - Anexo I deste Instrumento.

15.2. A licitante vencedora na etapa de lances e provisoriamente habilitada, será convocada para, **no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, apresentar o Software, a fim de realizar o teste da Prova de Conceito, onde serão avaliadas as funcionalidades do Software, para verificação da existência de todos os requisitos ofertados, a fim de verificar se todas as exigências técnicas quanto aos requisitos mínimos do Software solicitado e demais requisitos obrigatórios, contidos no Termo de Referência estão plenamente atendidos.

15.3. Caso seja verificado na Prova de Conceito que as informações constantes da Proposta Técnica e Comercial não conferem com a solução efetivamente disponibilizada nesta etapa do processo de seleção, a LICITANTE será desclassificada.

15.4. A licitante habilitada em primeiro lugar deverá comprovar por meio de demonstração que o Software atende a pelo menos 92% (noventa e dois porcento) dos requisitos definidos no **Anexo VIII** do Termo de Referência.

15.4.1. Caso o Software demonstre o atendimento de pelo menos 92% mas não atinja os 100%, a CONTRATADA terá o período de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da assinatura contratual, para realizar os ajustes necessários para o pleno atendimento dos requisitos, e assim, atender os 100% (cem porcento) dos requisitos expostos no **Anexo VIII** do Termo de Referência.

15.5. A responsabilidade pela configuração e parametrização destes componentes é exclusiva da licitante habilitada cabendo ao TJRR o acompanhamento dessa atividade para garantir que a demonstração seja efetuada de forma legítima e comprove a capacidade do Sistema, de produzir as funcionalidades relacionadas nos testes de conformidade.

15.6. Se o Software apresentado não for aprovado, a licitante será desclassificada e a autora da segunda melhor proposta classificada será submetida a uma nova Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do edital e seus anexos.

16. DO RECURSO

16.1. Declarada a vencedora, o **Pregoeiro** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

16.1.1. A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto à **licitante vencedora**.

16.1.2. O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

16.1.3. A **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais **licitantes**, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

16.1.4. Não serão acolhidos os recursos cujas razões forem apresentadas fora dos prazos legais.

16.1.5. O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

16.2. Caberá as **licitantes**, encerrada a etapa de lances, a consulta regular ao sistema "Comprasnet" a fim de verificar se foi declarada a vencedora e se está aberta a opção para a interposição de recurso.

16.3. Caso admitido, o recurso será decidido pelo Secretário-Geral.

17. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

17.1. O objeto deste **Pregão** será adjudicado pelo **Pregoeiro**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá a autoridade competente para homologação.

17.2. A homologação deste **Pregão** compete ao Secretário-Geral do Tribunal de Justiça de Roraima.

17.3. O objeto deste **Pregão** será adjudicado globalmente à **licitante vencedora**.

17.4. Após a homologação do certame, o licitante vencedor deverá providenciar, **no prazo de 03 (três) dias úteis**, solicitação de credenciamento de usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, instituído pela Resolução TJRR nº 029/2016 e regulamentado Portaria TJRR nº 1650/2016.

17.4.1. A solicitação de credenciamento será realizada no sítio www.tjrr.jus.br.

17.4.2. A não solicitação de credenciamento dentro do prazo estabelecido poderá ocasionar na aplicação das Sanções Administrativas dispostas no item 19.1.

18. DO CADASTRO RESERVA

18.1. Antes da homologação do certame será realizada consulta as licitantes interessadas, conforme a ordem de classificação, em reduzir seus preços ao valor da proposta vencedora, a fim de integrar o cadastro reserva da ata de registro de preços.

18.2. Na hipótese de eventual contratação de **licitante** integrante do cadastro reserva, em razão de não assinatura da ata pelo adjudicatário ou do cancelamento do registro do detentor da ata, será verificada as condições e exigências do edital e seus anexos, além da observância do teor da ata da sessão pública e da proposta vencedora da licitação.

18.2.1. A verificação, neste caso, das condições, exigências e demais procedimentos para contratação do remanescente integrante do cadastro reserva, será realizada pela Secretaria de Gestão Administrativa.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. A **licitante** será sancionado com o impedimento de licitar e contratar no âmbito do Estado de Roraima pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7.º da Lei n.º 10.520/02, sem prejuízo da aplicação de multa e demais cominações legais, nos seguintes casos:

a) não celebrar contrato;

b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

d) não mantiver proposta;

e) comportar-se de modo inidôneo; e

f) cometer fraude fiscal.

19.2. Para os fins da alínea "*e"* do subitem anterior, reputar-se-ão inidôneos os atos de quem faz declaração falsa, bem como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

19.3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido no edital, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida em não manter a sua proposta, sujeitando-o ao pagamento de multa compensatória de 15% (quinze por cento) incidente sobre o valor da obrigação assumida no certame, nos termos dos arts. 81 e 87, II, da lei 8.666/93 e do art. 1.º, IV, da Portaria GP/TJRR n.º 306/2014, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista na letra "d" do subitem 19.1.

19.3.1. Será devida pelo Contratado apenas a multa moratória prevista no art. 86 da Lei n.º 8.666/93 e no art. 1.º, I e II, da Portaria GP/TJRR n.º 306/2014, a contar do término do prazo estabelecido no edital até a efetiva assinatura do contrato ou da Ata de Registro de Preços, da seguinte forma:

a) a multa será calculada no percentual de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor do item ou serviço em mora, por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias.

b) a multa será de 10% (dez por cento) com acréscimo de 0,13% (treze décimos por cento) ao dia, incidente a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, sobre o valor do item ou serviço em mora, na hipótese de atraso por período superior ao previsto no inciso I, limitado em até 60 (sessenta) dias.

19.4. A **licitante** poderá sofrer a penalidade de advertência prevista no inciso I, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, em casos de falhas na execução do objeto que não acarretarem prejuízos significativos ao TJRR.

19.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

19.6. A aplicação das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei Estadual n.º 418/2004.

19.7. As penalidades serão registradas no SICAF e inseridas no *site* do Tribunal de Justiça.

20. DO REGISTRO DE PREÇOS

20.1. Homologado o resultado da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, a contar da data de sua convocação, para assinar a ata de registro de preços, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízos das sanções previstas neste edital.

20.1.1. No mesmo prazo de assinatura da Ata de Registro de Preços, o adjudicatário deverá apresentar a Declaração Antinepotismo constante do Anexo III deste Edital.

20.2. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da ata de registro de preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela **licitante** vencedor, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

20.3. O não comparecimento ou recusa injustificada do **fornecedor** em assinar a ata, dentro do prazo estabelecido, ensejará a aplicação das penalidades previstas no edital.

20.4. Na hipótese de não assinatura da ata de registro de preços pelo adjudicatário, as **licitantes** remanescentes poderão ser convocadas para fornecer o objeto, observando-se o procedimento legal, as condições fixadas neste Edital e na sua respectiva proposta comercial.

20.4.1. As **licitantes** remanescentes que não aceitarem o fornecimento do bem ou serviço no preço ofertado pelo primeiro colocado/adjudicatário não sofrerão sanção administrativa por esse motivo.

20.5. A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento pelo detentor da ata nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

20.5.1. Serão registrados na ata os preços e quantitativos da **licitante** mais bem classificado durante a fase competitiva.

20.5.2. Será incluído, na respectiva ata na forma de anexo, o registro das **licitantes** que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos da **licitante** vencedora na sequência da classificação do certame.

20.5.3. A ordem de classificação das **licitantes** registradas na ata deverá ser respeitada nas contratações.

20.6. O detentor da ata deve manter, durante o prazo de validade da ata de registro de preços, as mesmas condições de habilitação sob pena de ter seu registro cancelado.

20.7. Os preços registrados terão prazo de validade de 12 (doze) meses, contados a partir de sua publicação.

20.8. O preço registrado e os respectivos **fornecedores** serão divulgados no Diário da Justiça Eletrônico, assim como disponibilizados pelo TJRR, através de meio informatizado de consulta, durante a vigência da ata de registro de preços.

20.9. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo à Secretaria de Gestão Administrativa promover as negociações junto aos **fornecedores**, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II, do caput do art. 65, da Lei nº 8.666, de 1993.

20.10. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o TJRR convocará os **fornecedores** para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

20.10.1. Os **fornecedores** que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

20.10.2. A ordem de classificação dos **fornecedores** que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

20.11. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o **fornecedor** não puder cumprir o compromisso, a administração poderá:

a) liberar o **fornecedor** do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

b) convocar os demais **fornecedores** para assegurar igual oportunidade de negociação.

20.12. Não havendo êxito nas negociações, o TJRR deverá proceder à revogação da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

20.13. O registro do **fornecedor** será cancelado quando:

a) descumprir as condições da ata de registro de preços;

b) não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

c) não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

d) sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV, do caput do art. 87, da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002; ou

e) o detentor da ata não manter, durante o prazo de validade da ata de registro de preços, as mesmas condições de habilitação.

20.14. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nas letras "a", "b", "d" e "e" do subitem anterior, será formalizado por decisão devidamente fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

20.15. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados, por razão de interesse público ou a pedido do **fornecedor**.

20.16. A existência de preços registrados não obriga a administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência o **fornecedor** registrado em igualdade de condições.

20.17. A ata de registro de preços, durante sua vigência, desde que devidamente justificada a vantagem, poderá ser utilizada por órgão ou entidade da administração pública estadual ou municipal que não tenha participado do certame licitatório.

20.17.1. Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o TJRR sobre a possibilidade de adesão.

20.17.2. Caberá ao **fornecedor beneficiário** da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o TJRR.

20.17.3. As adesões não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços e, na totalidade, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

20.17.4. Compete ao órgão não participante, na hipótese de adesão:

a) efetivar a aquisição ou contratação do objeto registrado em até noventa dias;

b) praticar os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo **fornecedor** das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias

contratações, informando as ocorrências ao TJRR.

20.17.5. É vedada à adesão da ata de registro de preços do TJRR pelos órgãos e entidades da administração pública federal.

21. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

21.1. Depois de assinada a Ata de Registro de Preços, o **fornecedor** beneficiário poderá ser convocado, a qualquer tempo durante sua vigência, para assinatura do contrato, dentro do prazo de até 02 (dois) dias úteis, contado da data do recebimento do documento oficial de convocação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

21.1.1. Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pelo **fornecedor** registrado em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.

21.2. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se o detentor da ata de registro de preços mantém as condições de habilitação.

21.2.1. Aplica-se a mesma regra as **licitantes** remanescentes para verificação das condições de habilitação antes de eventual contratação.

21.3. As condições de pagamento e outras obrigações estão previstas no Termo de Referência e na Minuta de Contrato- Anexos I e V do edital**.**

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Sistema Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão estas últimas.

22.2. O acompanhamento e a fiscalização da ata de registro de preços serão exercidos por um representante da Administração especialmente designado pela Secretaria Demandante.

22.3. É facultado ao Pregoeiro ou Autoridade Superior, em qualquer fase deste procedimento licitatório, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

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

22.5. Este edital estará à disposição dos interessados, pela Internet, nos endereços www.comprasgovernamentais.gov.br e www.tjrr.jus.br (menu "licitações"), será publicado na forma da lei, e deverá ser lido e interpretado na íntegra, não sendo aceitas alegações de desconhecimento após a entrega da proposta.

22.6. O Tribunal de Justiça do Estado de Roraima poderá revogar ou anular esta licitação, no todo ou em parte, nos termos do art.49 da Lei Federal n.º 8.666/93.

22.7. Não serão aceitos protocolos de entrega de solicitação de documentos, em substituição aos documentos exigidos pelo presente edital e seus anexos.

22.8. A **licitante**, caso seja vencedora, manterá preposto, aceito pelo TJRR, durante o período de vigência da Ata, para representá-la administrativamente sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado, no ato da assinatura da Ata, mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, endereço de *e-mail e* número de telefone válidos para o recebimento de informações e notificações, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

22.9. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus 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 na Administração.

22.10. As normas que disciplinam este certame serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.11. São partes integrantes deste edital independente de transcrição: o Termo de Referência (Anexo I), Modelo de apresentação de proposta de preços detalhada após o encerramento dos lances (Anexo II), Modelo de Declaração Antinepotismo (Anexo III), Minuta da Ata de Registro de Preços (Anexo IV) e Minuta de Contrato (Anexo V).

22.12. Os casos omissos serão solucionados pela Secretaria-Geral.

Francineia de Sousa e Silva

Subsecretária de Compras, em exercício

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 065/2018 – EVENTO SEI Nº 0426381.

FORMAÇÃO DE SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO RELACIONADOS À MICROINFORMÁTICA, INCLUINDO O ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES, PARA O PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA

1. INTRODUÇÃO

1.1. A lei nº 10.520/02, que institui a licitação na modalidade pregão, estabelece, em seu art. 3º, que a definição precisa, suficiente e clara do objeto por meio de Termo de Referência constitui fase preparatória do Pregão.

1.2. Assim, o presente instrumento engloba o conjunto de elementos necessários e suficientes para caracterizar o objeto, tendo sido elaborado com base nas informações apresentadas no Procedimento Virtual SEI nº 0001190-14.2018.8.23.8000.

1.3. A contratação pretendida deverá observar, ainda, o disposto nas Resoluções TP nº 026/2006 e 008/2015, que instituem, respectivamente, a licitação na modalidade pregão e o Sistema de Registro de Preços no âmbito desta Corte de Justiça, bem como a Lei 10.520/02 e, subsidiariamente, no que couber, os dispostos na Lei 8.666/93.

2. OBJETO

2.1. O presente instrumento tem por objeto a Formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios.

2.2. Para fins de adequação ao disposto na lei nº 10.520/02, consideram-se os serviços em tela como comuns, ou seja, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Para efeito deste Termo de Referência, em se tratando de serviço de suporte técnico relacionados à Microinformática, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais quais:

3.1.1. **Atendimento de 1º Nível:** responsável pelo recebimento - através de e-mail, *ITSM* (IT Service Management), telefone, spark e SEI (*Sistema Eletrônico de Informações)* - registro e atendimento de incidentes e solicitações que possam ser resolvidos através de cadastramentos de contas de usuário, geração/renovação de senhas, habilitações, lotações e relotações, concessão de credenciais e acesso remoto nas máquinas dos solicitantes, desde que não seja necessário o atendimento presencial. Também é responsável pelo escalonamento de chamados que são mais eficientemente resolvidos pelo 2º nível ou demais áreas competentes que possuem um nível mais especializado de atendimento, como infraestrutura de redes ou sistemas.

3.1.2. **Atendimento de 2º Nível**: responsável pelo atendimento que exija interação humana física. Geralmente é necessário quando o atendimento envolve equipamentos que precisam ser testados ou instalados, como impressoras e scanners, além de atendimento em computadores que estejam apresentando travamentos que impeçam um atendimento via acesso remoto.

3.1.3. **Atendimento de 3º Nível:** entende-se por 3º nível os serviços residuais que não se encontram nos englobados pelos caracterizados por serviços relacionados à microinformática.

3.1.3.1. Os serviços de 3º nível são serviços de nível técnico especializado em áreas onde o suporte básico de 1º e 2º níveis não possui aprofundamento técnico o suficiente para exercer influência sobre resolução de incidentes e problemas.

3.1.3.2. Conforme a *Information Technology Infrasructure Library* (ITIL), o 3º nível é composto por especialistas e geralmente é acionado quando existe um problema de alta complexidade para ser solucionado. O 3º nível também deve apoiar o 1º e 2º nível.

3.1.4. **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**: conforme a Instrução Normativa nº 5, de 25 de Maio de 2017 do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

4. FINALIDADE/JUSTIFICATIVA

4.1. Solução Atual praticada pela Corte

4.1.1. Atualmente, a SUBCS (Subsecretaria de Central de Serviços), responsável pelos serviços de suporte técnico e manutenção, é responsável pela Central de Serviços de TI que atua como 1º nível e pela SGPC (Setor de Gestão do Parque Computacional) que atua como 2º nível.

4.1.2. A equipe que atua no 1º nível Central de Serviços é composta de 5 (cinco) servidores efetivos do cargo de Técnico Judiciário - TI. 2 (dois) deles cumprem a carga horária de 6h por dia, enquanto os demais cumprem 8 horas por dia, cobrindo o horário das 8h às 18h.

4.1.3. No 2º nível atuam servidores e estagiários da área de TI. Este corpo técnico está distribuído conforme as unidades judiciais especificadas a seguir:

a. Palácio da justiça: 02 (dois) Técnicos Judiciários - TI e 01 (um) estagiário;
b. Fórum Advogado Sobral Pinto: 02 (dois) Técnicos Judiciários - TI e 01 (um) estagiários da área de TI;
c. Fórum Ministro Evandro Lins: 01 (um) Técnico Judiciário - TI e 03 (três) estagiários da área de TI; e
d. Sede Administrativa: 03 (três) estagiários da área de TI.

4.1.4. O corpo técnico atuante no 2º nível totaliza 13 (treze) colaboradores.

4.1.5. No 2º nível, 03 (três) dos técnicos cumprem uma jornada de trabalho de 08 horas diárias, enquanto os outros 02 (dois) cumprem 06 horas por dia. Os estagiários cumprem uma carga horária de 05 horas por dia.

4.1.6 O efetivo total disponível para as atividades de suporte e manutenção de 1º e 2º níveis é de 18 colaboradores:

4.2. Justificativa para contratação de nova Solução

4.2.1. A natureza dos serviços objeto da contratação requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por este motivo, é necessário que haja a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. O Tribunal de Justiça do Estado de Roraima (TJRR) conta hoje com cerca de 20 colaboradores exercendo as atividades de serviços técnicos de atendimento e suporte de 1º e 2º níveis, contando com os dois servidores que ocupam cargos de chefia.

4.2.2. É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade e podem ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à administração. Outras, devido às suas características especializadas, podem ser atribuídas aos servidores de carreira, justificando o investimento na capacitação do quadro próprio da CONTRATANTE, criando valor para a instituição e auxiliando no dimensionamento correto dos servidores fixados na área de TIC.

4.2.3. A contratação de prestação de serviços de service-desk e atendimento presencial permeia diversos órgãos da administração pública, seja em âmbito federal, estadual ou municipal e em todos os poderes, por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhada à legislação vigente, incluindo a Resolução CNJ 211/2015, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta. Cumpre destacar que embora os serviços citados sejam de baixa complexidade, a estrutura do tribunal possui grandes dimensões, com um número considerável de requisições e incidentes, e o dimensionamento das equipes precisa ser dinâmico e deve se adaptar rapidamente às mudanças exigidas.

4.3. Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução

4.3.1. O quadro a seguir relaciona os principais resultados aferíveis diretamente da contratação pretendida:

NECESSIDADE	BENEFÍCIO
Disponibilizar Central de Serviços Multicanal, com meios físicos e humanos, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, atendimento remoto de 1º Nível e 2º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de estrutura de atendimento multicanal no ambiente da CONTRATADA, com no mínimo os canais de atendimento por Voz, E-mail, Chat, Formulário Eletrônico e ferramenta de *Information technology Service Management* (ITSM) o suficiente para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC da CONTRATANTE, proporcionando ponto único de contato com os usuários dos serviços.
Prestar serviço de suporte de 2º nível presencial, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de serviços de suporte técnico de chamados de 2º nível presencial no ambiente interno da CONTRATANTE no próprio ambiente da CONTRATADA, através de ilhas presencial que não tenham sido resolvidos no 1º nível. A CONTRATANTE poderá disponibilizar a estrutura física para recepcionar as equipes da CONTRATADA no ambiente interno, caso esta faça a opção por manter as equipes de suporte permanentemente no ambiente interno.
Prestar serviço de suporte, rotina ou demanda para usuários VIP's	Prestação de serviços à autoridades judiciais e administrativas, que exigem uma maior celeridade, tanto em 1º Nível quanto em 2º Nível.
Prover manutenção em equipamentos de TIC da CONTRATANTE	Prover manutenção nos equipamentos que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, contemplando todo o ciclo da prestação deste serviço, proporcionando alto grau de disponibilidade.

4.3.2. Em síntese, espera-se que a contratação proporcione uma melhora substancial nos serviços prestados pela pela STI por meio da SUBCS, com a melhoria no cumprimento dos IMR's e permitindo que o corpo de técnicos do tribunal possa focar-se em áreas mais especializadas e, inclusive, auxiliar à gestão na melhoria contínua dos processos no que for relacionado aos serviços de TIC.

4.4. Alinhamento entre a demanda e o Planejamento Estratégico Institucional ou Planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação:

NECESSIDADES DO NEGÓCIO		REQUISITO TECNOLÓGICO	ALINHAMENTO
PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO E PARA O USUÁRIO	Fornecer soluções de TIC para a otimização de negócios das áreas judiciais e administrativas	Dimensionamento ideal de técnicos para atender a demanda do TJRR	Com a aplicação do requisito tecnológico cria-se um elo entre os meios e os fins para a otimização dos negócios por conta da alta disponibilidade dos recursos
	Buscar a excelência no atendimento	Realizar atendimento com efetividade	Com a aplicação do requisito tecnológico a excelência no atendimento será naturalmente atingida
EXCELÊNCIA OPERACIONAL	Aprimorar o alinhamento do gerenciamento de processos e serviços de ti às melhores práticas de mercado	Possibilidade de atuação no gerenciamento de problemas por parte dos servidores efetivos da STI	O corpo técnico do tribunal poderá se aprimorar através de cursos e treinamentos. Hoje essa realidade não existe, pois é muito mais custoso para o tribunal liberar um servidor a um treinamento do que mantê-lo desatualizado,

			porém disponível para atendimento de demandas simples.
	Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de ti do poder judiciário	Efetividade no atendimento às demandas e diminuição de incidentes pelo gerenciamento de problemas	A mescla de terceirização de serviços de microinformática de baixa complexidade com a qualificação profissional dos servidores efetivos da área de TIC poderá garantir um grau ótimo de disponibilidade dos serviços de TIC
RECURSOS	Gestão de aquisições, recursos e contratações de TIC	Busca de soluções de TIC visando a melhoria na prestação de serviços do tribunal em busca da sua missão utilizando os recursos disponíveis	A contratação propriamente dita se alinha à necessidade do negócio quando o recurso é devidamente utilizado com a finalidade de melhoria do TJRR como um todo

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. O objeto deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes deste instrumento, mediante execução indireta, por meio de empreitada por preço unitário.

5.2. O objeto Consiste na prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, conforme o quantitativo do item a ser registrado a seguir:

Item	Serviço		Und.	Quantidade
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	Incidentes e Requisições	UST (Unidade de Serviço Técnico)	12343
		Chamados Programados		896
		Reserva Técnica		6761
		Total Estimado a ser registrado		20000

5.2.1. As especificações técnicas do serviço quanto a execução encontram-se no **Anexo I**.

5.2.2. O detalhamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação encontra-se na tabela exposta no **Anexo II.**

5.2.3. As características mínimas do Software de Gerenciamento de Serviços de TI a ser utilizado pela CONTRATADA encontra-se no **Anexo III**.

5.3. Remuneração dos Serviços e Metodologia de Cálculo

5.3.1. Com base na análise evolutiva do quantitativo de chamados, bem como com a necessidade de reserva técnica para atendimento de eventos imprevisíveis (Contingências), a remuneração dos serviços obedecerá a métrica da Unidade de Serviço Técnico (UST).

5.3.2. Cada serviço de categoria Incidente ou Solicitação, em virtude do mesmo nível de complexidade (baixa) para os serviços de microinformática, serão remunerados mediante 01 UST por chamado.

5.3.3. A unidade da UST corresponde ao esforço de meia hora de trabalho executando atividades de baixa complexidade.

5.3.4. Não haverá um coeficiente para a majoração da UST em virtude da execução de qualquer serviço objeto desta contratação, pois todos os serviços têm caráter de baixa complexidade.

5.3.5. Nos casos de serviços de Categoria Programada, a métrica da UST se dará pela permanência (tempo) do profissional executando as atividades solicitadas e não por atividade.

5.3.6. **Metodologia de Cálculo**

5.3.6.1. **Incidentes e requisições**

5.3.6.1.1. Para todos os efeitos, os Incidentes e Requisições (Solicitações) são serviços imprevistos na sua ocorrência, porém previstos dentro do espectro de baixa complexidade.

5.3.6.1.2. Cada serviço objeto da contratação possui uma média de resolução de 30 minutos ou menos.

5.3.6.1.3. Cada UST equivale 0,5 horas de esforço em baixa complexidade.

5.3.6.1.4. O cálculo se dá por: Quantidade de ocorrências * unidade de UST = Quantidade de UST Incidentes e Requisições.

5.3.6.2. **Chamados Programados**

5.3.6.2.1. Para todos os efeitos, o Chamados Programados são serviços previsíveis na sua ocorrência, previstos dentro do espectro de baixa complexidade e são melhores ser mensurados por tempo e não por atividade.

5.3.6.2.2. Nos Chamados Programados o técnico ficará disponível pela a resolução do que ocorrer dentro do período solicitado.

5.3.6.2.3. Cada UST equivale 0,5 horas de esforço em baixa complexidade.

5.3.6.2.4. O cálculo se dá por: Quantidade de Horas * unidade de UST * 2 = Quantidade de UST Chamados Programados.

5.3.6.3. **Reserva Técnica**

5.3.6.3.1. São UST's que podem vir a ser necessárias caso a demanda realizada de Solicitações, Incidentes e Chamados Programados seja maior do que a demanda projetada.

5.3.6.3.2. O Cálculo se dá por: 51,07% *((Quantidade de ocorrências *unidade de UST) + (Quantidade de Horas * unidade de UST *2)) = Quantidade de UST Reserva Técnica.

5.3.6.3.3. As UST's possuem características globais e podem ser realocadas para quaisquer dos serviços objeto da contratação.

5.4. Equipe Técnica para execução dos serviços

5.4.1. O detalhamento dos serviços de supervisão e coordenação técnica, bem como os perfis, qualificações técnicas e habilidades exigidas encontram-se no Anexo IV.

5.5. Local e Infraestrutura para execução dos serviços

5.5.1. A central de serviços será o ponto único de contato dos usuários de TIC da contratante, sejam eles internos ou externos.

5.5.2. **A central de serviços poderá ser implantada tanto no ambiente interno da CONTRATANTE, quanto no ambiente próprio da CONTRATADA**. Para tanto, no caso de implantação no ambiente da CONTRATADA, não haverá aumento de prazo para Cumprimento de níveis Mínimos de Serviço, devendo preencher também os seguintes critérios:

a. a CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a CENTRAL DE SERVIÇOS;
b. todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações aplicáveis;
c. em qualquer caso, deverá haver supervisão das atividades da Central de Serviços, não sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a sua remuneração, devendo estar posicionada no ambiente interno da Central de Serviços com todos os meios de contato inerentes ao seu acionamento;
d. deverá haver um circuito de monitoramento interno na Central de Serviços, com acesso via web para os responsáveis pela fiscalização;
e. a CONTRATADA proverá, às suas expensas, uma solução de Atendimento permita integração com meios como Voz, Chat, E-mail, Chatbot, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos, e componentes, além de links de comunicação de dados e voz (redundantes) necessários a execução dos trabalhos de suporte ora contratados, assegurando uma disponibilidade de 98% (noventa e oito porcento) da Central de Serviços; e
f. caso haja necessidade de novas adequações por ocasião da necessidade de aumento da força de trabalho, a CONTRATADA deverá custear por meios próprios quaisquer adaptações e adequações, inclusive no caso de obras.

5.5.3. Caso a CONTRATADA opte por manter a Central de Serviços no ambiente interno da CONTRATANTE, poderá utilizar a infraestrutura que será disponibilizada, como mobiliário, equipamentos, central telefônica, link de dados, energia elétrica, sistema de acesso remoto, dentre outros. Devendo prover apenas a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI às suas expensas e respectiva implantação.

5.5.4. Para melhor dimensionamento da infraestrutura de TI no TJRR, a Corte conta com as seguintes unidades administrativas e judiciais com os respectivos equipamentos de TI:

a. Sede administrativo (380 computadores);
b. Fórum Criminal (400 computadores);
c. Fórum Cível (400 computadores); e
d. Palácio da Justiça (350 computadores).

5.6. Cronograma de Execução

5.6.1. O quadro seguinte foi elaborado com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão para a inicialização da execução dos serviços:

Etapa	Descrição	Início	Responsável
A	Apresentar o Projeto completo de Implantação, para conhecimento, aprovação e acompanhamentos, conforme subitem 1.4.3 do Anexo I deste instrumento.	**Até 20 (quinze) dias corridos** após a assinatura do contrato.	CONTRATADA

B	Avaliar e aprovar o Projeto completo de Implantação, conforme subitem 1.4.2. do Anexo I deste instrumento.	**Até 05 (cinco) dias corridos** após apresentação e entrega do Projeto Completo de Implantação.	CONTRATANTE
C	Início da prestação do Serviço conforme 1.4.2 "f" "i" do Anexo I deste instrumento.	**Até 30 (dias) corridos** após a aprovação do projeto de implantação.	CONTRATADA

5.7. Segurança da Informação

5.7.1. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de segurança da informação:

a. prestar termo de sigilo relativo a quaisquer informações recebidas da CONTRATANTE, que possam envolver riscos ou danos ao TJRR;

b. obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;

c. manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido dando-lhes ciência da Resolução que trata da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

d. promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

i. o pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE;

e. responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

f. não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;

g. manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança, as configurações de hardware e de softwares, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos, bem como as informações relativas ao processo de implementação dos mecanismos de criptografia e autenticação no ambiente do CONTRATANTE;

i. os técnicos da CONTRATADA deverão assinar termo de ciência **(modelo disponível no Anexo VI)** antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE.

h. executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente; e

i. submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.7.2. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 7.845, de 14 de Novembro de 2012.

5.7.3. A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados e prepostos, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido.

5.7.4. O acesso à informação sigilosa será restrito ao funcionário alocado para a execução dos SERVIÇOS, não devendo este repassar a outros funcionários da CONTRATADA sem prévia autorização do CONTRATANTE.

5.7.5. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente ao CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação deste. Em caso de perda de quaisquer informações, a CONTRATADA deverá notificar por escrito o CONTRATANTE, imediatamente.

5.8. Vistoria

5.8.1. Será facultado às licitantes a realização de vistoria técnica mediante agendamento prévio, nas instalações do Poder Judiciário do Estado de Roraima, com acompanhamento de técnicos da **Subsecretaria Central de Serviços**, ocasião em que a **licitante** receberá informações detalhadas relativas ao ambiente de TI do TJRR.

5.8.2. A vistoria será acompanhada por representante do TJRR, designado para esse fim, o qual visará a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

5.8.2.1. As **licitantes** deverão trazer a declaração de vistoria previamente elaborada em conformidade com o **Anexo VII - A** deste instrumento, em nome da **licitante**, com duas cópias, em papel timbrado e assinado por seu representante legal.

5.8.3. A vistoria será limitada a um interessado por vez e deverá ser previamente agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à data de sua realização e deverá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos no Edital para a abertura do **Pregão.**

5.8.3.1. O Agendamento deverá ser feito por meio do contato telefônico (95) 3198-4140, **Subsecretaria Central de Serviços**.

5.8.4. Por ocasião da realização da vistoria a **licitante** deverá entregar ao representante do TJRR, designado para o acompanhamento da vistoria, o Termo de Responsabilidade e Sigilo, devidamente preenchido e assinado por seu representante legal, conforme modelo constante do **Anexo VI** deste instrumento.

5.8.5. A não realização de vistoria no local não poderá ser alegada como justificativa para inexecução ou alteração do objeto, condicionando a participação da empresa à assinatura de declaração de anuência das condições e peculiaridades existentes no local, conforme modelo constante do **Anexo VII - B.**

6. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração, por meio da FISCALIZAÇÃO, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual atualizado do

contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

6.2. A garantia deverá possuir validade até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação do contrato, conforme inciso XX, do Art. 23 da Resolução nº 15/2013.

6.3. Nos termos do art. 23, §1º, da Resolução TP nº 15/2013, a adequação da garantia legal prestada é condição para acréscimos, supressões e eventuais reajustes contratuais.

7. PRAZOS

7.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação.

7.2. O instrumento contratual será assinado no prazo de 02 (dois) dias úteis, nos termos do art. 64 da Lei nº 8.666/93.

7.3. O prazo para o início da execução dos serviços encontra-se previsto no subitem 5.6 deste instrumento (Cronograma de Execução).

7.4. Considerando que o objeto a ser contratado consiste em serviço de natureza continuada, o contrato terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, podendo se estender por mais de um exercício financeiro, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

8. ORÇAMENTO ESTIMADO

8.1. Com base na cotação de preços constante do Procedimento Virtual SEI nº 0001190-14.2018.8.23.8000, estima-se que o valor global da contratação em tela será de **R$ 1.423.000,00 (um milhão quatrocentos e vinte e três mil reais)**, conforme planilha de orçamento detalhada abaixo:

Item	Especificações	Und.	Qnt.	Valor Unitário (R$)	Valor Total (R$)
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	UST	20000	R$ 71,15	1.423.000,00
Valor Global Estimado					**1.423.000,00**

8.2 . O orçamento acima, em decorrência de sua natureza estimativa, servirá tão somente de referencial para as licitantes formularem suas propostas e posterior análise da proposta mais vantajosa após descontos para o CONTRATANTE.

8.3. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, cabendo, contudo, na hipótese de opção por outro meio de contratação, assegurar ao beneficiário do registro preferência em igualdade de condições.

8.4. O Modelo de apresentação de proposta de preços encontra-se no **Anexo V** deste instrumento.

8.4.1. A licitante oferecerá o valor anual global para a execução dos serviços listados neste instrumento e Edital equivalentes a 20.000 (vinte mil) UST, para a formulação de sua proposta e de seus lances.

8.4.2. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para produção de uma unidade de UST, conforme a tabela de proposta de preços apresentada no **Anexo V**. O valor final da UST determinado na tabela deverá corresponder ao valor ofertado pela licitante em sua proposta.

8.5. Exequibilidade da Proposta

8.5.1. O Pregoeiro solicitará ao arrematante que comprove a exequibilidade da proposta quando preço final ofertado for 30% inferior ao valor Global Estimado previsto neste instrumento, ou seja, valores inferiores a R$ 996.100,00 (novecentos e noventa e seis mil e cem reais).

8.6. O preço deverá abranger todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos, assim como quaisquer atividades ou insumos necessários à execução do objeto, mesmo quando não expressamente indicados, não cabendo, posteriormente, quaisquer acréscimos previsíveis.

9. REQUISITOS TÉCNICOS DO LICITANTE

9.1. Para fins de habilitação, a(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar os seguintes documentos:

9.1.1. 01 (um) atestado expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executa ou executou satisfatoriamente a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC, representando o quantitativo de 700 (setecentos) usuários internos, já que o TJRR possui aproximadamente 1400 (mil e quatrocentos) usuários internos, com software próprio de gerenciamento de serviços.

9.1.1.1. Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham o mesmo quantitativo de usuários do TJRR, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

9.1.1.2. O atestado de capacidade técnica deverá conter as seguintes informações:

a. prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk;
b. nome do Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado; e
c. serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto.

9.1.2. O atestado apresentados poderá ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade do conteúdo. Se encontrada divergência entre o especificado no atestado de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

9.1.3. O atestado de capacidade técnica deverá ser apresentado traduzido, em original ou fotocópias autenticadas em Cartório.

9.1.4. O atestado deverá comprovar que o licitante tenha desempenhado atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, contendo os tópicos descritos no atestado solicitado, além das seguintes informações:

a. devem ser apresentados em papel timbrado da empresa, constando nome da pessoa jurídica, endereço completo, nome completo e telefone do responsável pelas informações.

9.1.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

9.1.6. O signatário do atestado deverá ser capaz de responder às questões técnicas referentes ao mesmo.

9.1.7. Caso signatário se considere inapto a responder às questões formuladas, o CONTRATANTE desconsiderará o referido atestado.

9.1.8. Será de responsabilidade da CONTRATADA manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.2. Prova de conceito ao Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação

9.2.1. A PROVA DE CONCEITO (POC) consiste em demonstrar, de forma prática em laboratório, que as informações relativas às características do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e tecnológicos ofertados são compatíveis com as informações constantes deste instrumento.

9.2.2. O licitante vencedor na etapa de lances e provisoriamente habilitado, será convocado para apresentar o Software, a fim de realizar o **Teste da Prova de Conceito (Anexo VIII)**, onde serão avaliadas as funcionalidades do Software, para verificação da existência de todos os requisitos ofertados, a fim de verificar se todas as exigências técnicas quanto aos requisitos mínimos do Software solicitado e demais requisitos obrigatórios, contidos no Termo de Referência estão plenamente atendidos.

9.2.3. Caso seja verificado na Prova de Conceito que as informações constantes da Proposta Técnica e Comercial não conferem com a solução efetivamente disponibilizada nesta etapa do processo de seleção, a LICITANTE será desclassificada.

9.2.4. A licitante habilitada em primeiro lugar deverá comprovar por meio de demonstração que o Software atende a pelo menos 92% (noventa e dois porcento) dos requisitos definidos no **Anexo VIII** deste instrumento.

9.2.4.1. Caso o Software demonstre o atendimento de pelo menos 92% mas não atinja os 100%, a CONTRATADA terá o período de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da assinatura contratual, para realizar os ajustes necessários para o pleno atendimento dos requisitos, e assim, atender os 100% (cem porcento) dos requisitos expostos no **Anexo VIII** deste instrumento.

9.2.5. A responsabilidade pela configuração e parametrização destes componentes é exclusiva da licitante habilitada cabendo ao TJRR o acompanhamento dessa atividade para garantir que a demonstração seja efetuada de forma legítima e comprove a capacidade do Sistema, de produzir as funcionalidades relacionadas nos testes de conformidade.

9.2.6. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da convocação para preparar o ambiente para o teste de conformidade.

9.2.7. Se o Software apresentado não for aprovado, a licitante será desclassificada e a autora da segunda melhor proposta classificada será submetida a uma nova Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do edital e seus anexos.

10. OBRIGAÇÕES

10.1. Durante a vigência da Contrato, o FORNECEDOR deverá:

a. manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência da contrato, para representá-lo administrativamente sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração onde deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, bem como número telefônico para contato e, quando houver, endereço de e-mail;

b. manter, durante a vigência da contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

c. providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades na ferramenta constatadas pelo CONTRATANTE;

d. respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do TJRR;

e. fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos contratados e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviço abertas;

f. fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

g. executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;

h. promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

i. o pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE.

i. responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

j. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE

k. comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

l. responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE;

m. selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços;

n. dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

o. disponibilizar seu corpo técnico à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

p. promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução dos chamados;

q. formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

r. faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato;

s. comunicar ao CONTRATANTE, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;

t. apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;

u. realizar a transferência final de conhecimentos, devendo ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

v. responsabilizar-se por danos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

w. assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

i. a comprovação do descumprimento de qualquer obrigação trabalhista perante os seus colaboradores que estejam executando os serviços previsto neste instrumento, poderá configurar falha grave passível de rescisão do contrato.

w. assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

x. assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

y. assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais; e

z. cumprir obrigatoriamente os prazos e demais condições estabelecidas neste instrumento e no edital.

10.2. São expressamente vedadas ao FORNECEDOR:

a. a veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE;

b. a subcontratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE; e

c. nos termos do art. 2º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 07, de 18 de outubro de 2005, atualizada pela Resolução CNJ nº 229, de 22 de junho de 2016, é vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoas jurídicas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupados de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de caros de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

10.3. Durante a execução do objeto, o CONTRATANTE deverá proceder conforme os casos abaixo:

a. analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados;

b. mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços e as OS concluídas, para efeitos de consolidação no pagamento;

c. exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas na licitação;

d. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços;

e. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo FORNECEDOR;

f. comunicar oficialmente ao FORNECEDOR quaisquer falhas verificadas nos serviços fornecidos;

g. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto dessa;

h. nomear um ou mais servidores para fazer a fiscalização e o acompanhamento da entrega dos bens. Tal fiscalização não exclui nem reduz as responsabilidades do FORNECEDOR em relação ao acordado; e

i. rejeitar formalmente e por escrito, no todo ou em parte, a entrega dos itens que estiverem em desacordo com as especificações apresentadas neste instrumento. Para que esta rejeição seja considerada válida, bastará a comprovação de envio de notificação escrita ao preposto do FORNECEDOR.

11. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização serão exercidos por um representante da Administração especialmente designado pela Secretaria Demandante.

11.2. O Fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou comunicar ao Gestor para aplicação de sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

11.3. Até o quinto dia útil do mês subsequente ao término dos serviços e quantitativos conforme relatório previsto no subitem 5.7 do **Anexo I** deste instrumento, a CONTRATADA apresentará faturamento, mediante Nota Fiscal, com detalhamento dos serviços prestados no período faturado.

11.4. Na fiscalização da qualidade do serviço prestado, relatar todas as ocorrências registradas no período, conforme os indicadores a seguir:

Indicador 01 - Pontualidade - descumprimento de prazo para entrega dos serviços (mensal)	
Finalidade	Garantir a disponibilidade do parque computacional com atendimento satisfatório dos usuários com cumprimento dos índices mínimos exigidos.
Meta a Cumprir	Pelo Menos 95% de cumprimento deste indicador.
Instrumento de Medição	Através de Relatórios Gerados através do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.
Forma de Acompanhamento	O acompanhamento será feito pelo fiscal através do processo de Requisição de Mudanças, solicitação de Serviços, sistemas de Controle de chamados.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	

PONTUALIDADE

Tempo de Primeiro atendimento (TPA)

TPA (máximo)	**Impacto**	**Urgência**	**Prioridade**
10 minutos	Alto	Alta	Crítica
20 minutos	Médio	Alta	Alta
	Alto	Média	
40 minutos	Alto	Baixa	Média
	Médio	Média	
	Baixo	Alta	
60 minutos	Baixo	Média	Baixa
	Médio	Baixa	
90 minutos	Baixo	Baixa	Muito Baixa

*Obs.: O tempo de primeiro atendimento acima será considerado quando, no momento do registro do chamado, não houver interação com o técnico (registro por e-mail, ferramenta de *ITSM*, etc…).

Tempo de Resolução de Chamados (TRC)

TRC (máximo)	**Impacto**	**Urgência**	**Prioridade**
30 minutos	Alto	Alta	Crítica
45 minutos	Médio	Alta	Alta
	Alto	Média	
90 minutos	Alto	Baixa	Média
	Médio	Média	
	Baixo	Alta	
180 minutos	Baixo	Média	Baixa
	Médio	Baixa	
360 minutos	Baixo	Baixa	Muito Baixa

O IMR de cada chamado leva em consideração o Tempo de Primeiro Atendimento (TPA) e o Tempo de Resolução de Chamados (TRC).

Considera-se 100% violado o Indicador de Medição de Resultados (IMR) quando não forem cumpridos os prazos de Primeiro Atendimento e não forem cumpridos os prazos de Resolução de Chamados.

Dessa forma se houver descumprimento apenas do TPA será considerado violado o equivalente a 20% do IMR do respectivo chamado.

Caso seja descumprido o apenas o TRC será considerado violado o equivalente a 80% do IMR do respectivo chamado.

O TRC começará a contar a partir da violação ou do cumprimento do TPA.

Um chamado pode ser violado das seguintes maneiras:

- 20% do IMR do chamado (Descumprimento apenas do TPA);
- 80% do IMR do chamado (Descumprimento apenas do TRC);
- 100% do IMR do chamado (Descumprimento do TPA e do TRC).

Para encontrar o percentual de violação dos chamados do período, deve-se utilizar a seguinte fórmula:

$$\frac{((0{,}2*20\,IMR)+(0{,}8*80\,IMR)+(1*100\,IMR))}{(N^{o}\,de\,chamados\,totais\,do\,período\,avaliado)}*100\,\%=\%\,de\,violação\,de\,chamados\,do\,período$$

Ou

$$\frac{((0{,}2*T\,20\,IMR)+(0{,}8*T\,80\,IMR))}{(N^{o}\,de\,chamados\,totais\,do\,período\,avaliado)}*100\,\%=\%\,de\,violação\,de\,chamados\,do\,período$$

Legenda:

20IMR – Nº de chamados que descumpriu apenas o TPA

80IMR – Nº de chamados que descumpriu apenas o TRC

100IMR – Nº de chamados que descumpriu o TPA e TRC

T20IMR – Nº de chamados que descumpriu o TPA

T80IMR – Nº de chamados que descumpriu o TRC

Faixas de Ajuste no pagamento

A glosa sobre o descumprimento do IMR será aplicada progressivamente sobre o faturamento, conforme o percentual de violação/cumprimento de chamados do período.

Tabela de cumprimento de IMR e aplicação de glosa

Intervalos de Cumprimento de IMR **(%)**	**Remuneração Devida (%)**	**Glosa Aplicada sob a fatura**	**Inexecução do Objeto**
IMR ≥ 95	100	0,00	-
91 ≤ IMR < 95	98,12	1,88	-
86 ≤ IMR < 91	96,25	3,75	-
82 ≤ IMR < 86	94,37	5,63	-
78 ≤ IMR < 82	92,50	7,50	-
74 ≤ IMR < 78	90,62	9,38	-
69 ≤ IMR < 74	88,75	11,25	-
65 ≤ IMR < 69	86,87	13,13	Inexecução Parcial do Objeto
IMR < 65	85	15,00	Inexecução Total do Objeto

Indicador 02 - Atendimento das Ligações Telefônicas	
Finalidade	Garantir o atendimento telefônico dentro do prazo acordado não gerando insatisfação do usuário
Meta a Cumprir	Quantidade de chamadas atendidas após 30 segundos de espera não seja superior a 5% Quantidade de chamadas perdidas não seja superior a 5%
Instrumento de Medição	Através de Relatórios Gerados do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e Sistema de Gerenciamento de Central Telefônica.
Forma de Acompanhamento	O acompanhamento será feito pelo fiscal através dos sistemas e relatórios já mencionados anteriormente.
Periodicidade	Mensal

<table>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo</td><td>
A Central de Serviços como ponto único de atendimento das demandas de TI deve ser apta a atender todas as ligações que receber de modo tempestivo.

O IMR deste indicador só será computado no caso de atendimento telefônico por interação humana, desconsiderando para efeitos de cumprimento do IMR o atendimento automatizado por URA.

Encerrado o atendimento automatizado, se houver, será dado início à contagem do IMR deste indicador.

Caso a Contratada viole o IMR relacionado a este indicador, estará sujeita as penalidades abaixo relacionadas, conforme o cumprimento/descumprimento do IMR.

A obtenção do percentual de cumprimento do IMR é feita da seguinte forma:

IMR de Atendimento de Telefone após 30 segundos de espera:

Total de ligações atendidas após 30 segundos/(Total de ligações - ligações abandonadas)

IMR de Ligações Perdidas Após 30 segundos de espera:

Total de ligações perdidas após 30 segundos/(Total de ligações -ligações abandonadas)

Obs.:

Total de ligações = Total de ligações atendidas em tempo ≤ 30 segundos + Total de ligações atendidas em tempo > 30 segundos + Total de ligações perdidas

Ligações perdidas = Ligações com o tempo > 30 segundos não atendidas.
</td></tr>
<tr><td>Faixas de Ajuste no pagamento</td><td>
<table>
<tr><td colspan="3">Atendimento de Telefone após 30 segundos de espera</td></tr>
<tr><td>-</td><td>Cumprimento do IMR (%)</td><td>Glosa Aplicada (%)</td></tr>
<tr><td>Faixa 0</td><td>IMR ≤ 5,00</td><td>0,00</td></tr>
<tr><td>Faixa 01</td><td>5,00 < IMR ≤ 25,00</td><td>2,50</td></tr>
<tr><td>Faixa 02</td><td>25,00 < IMR ≤ 50,00</td><td>5,00</td></tr>
<tr><td>Faixa 03</td><td>50,00 < IMR ≤ 75,00</td><td>7,50</td></tr>
<tr><td>Faixa 04</td><td>IMR > 75,00</td><td>10,00</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td colspan="3">Ligações Perdidas Após 30 segundos de espera</td></tr>
<tr><td>-</td><td>Cumprimento do IMR (%)</td><td>Glosa Aplicada (%)</td></tr>
<tr><td>Faixa 0</td><td>IMR ≤ 5,00</td><td>0,00</td></tr>
<tr><td>Faixa 01</td><td>5,00 < IMR ≤ 7,50</td><td>3,75</td></tr>
<tr><td>Faixa 02</td><td>7,50 < IMR ≤10,00</td><td>7,50</td></tr>
<tr><td>Faixa 03</td><td>10,00 < IMR ≤ 12,50</td><td>11,25</td></tr>
<tr><td>Faixa 04</td><td>12,5 < IMR ≤ 15,00</td><td>15,00</td></tr>
</table>
Caso o IMR relativo à tabela “Ligações perdidas após 30 segundos de espera” fique abaixo da 4ª faixa, será considerado “Inexecução Total do Objeto”.
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2">Indicador 03 - Satisfação do Usuário</td></tr>
<tr><td>Finalidade</td><td>Garantir a qualidade dos serviços resultando em satisfação do usuário</td></tr>
<tr><td>Meta a Cumprir</td><td>Garantir que o feedback recebido dos usuários possuam nível de satisfação Alto de pelo menos 85%</td></tr>
<tr><td>Instrumento de Medição</td><td>Através de Relatórios Gerados do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e outras ferramentas hábeis disponíveis para mensuração.</td></tr>
<tr><td>Forma de Acompanhamento</td><td>O acompanhamento será feito pelo fiscal através dos sistemas e relatórios já mencionados anteriormente.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade</td><td>Mensal</td></tr>
<tr><td>Mecanismo de Cálculo</td><td>
O percentual de cumprimento da meta será obtido através da multiplicação do número de avaliações de determinado nível de satisfação pelo coeficiente do respectivo nível e dividindo o resultado pelo número total de avaliações.

Efetua-se o somatório dos resultados obtidos no item anterior.
</td></tr>
</table>

	Tabela de Coeficientes

Coeficientes	Nível de Satisfação
1	Ótimo
0,9	Bom
0,7	Razoável
0,4	Ruim
0	Péssimo

Faixas de Ajuste no pagamento

Faixas	Cumprimento do IMR (%)	Glosa Aplicada (%)
Faixa 0	IMR ≥ 85	0,00
Faixa 01	78 ≤ IMR < 85	0,67%
Faixa 02	71≤ IMR < 78	2,00%
Faixa 03	64 ≤ IMR < 71	4,00%
Faixa 04	57 ≤ IMR < 64	6,67%
Faixa 05	IMR < 57	10,00%

Indicador 04 - Disponibilidade	
Finalidade	Possuir alta disponibilidade para o recebimento de ocorrências independentemente do canal utilizado pelo usuário dos serviços
Meta a Cumprir	Pelo menos 98% do tempo total de operação.
Instrumento de Medição	Através de Relatórios Gerados do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e outras ferramentas hábeis disponíveis para mensuração.
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal através dos sistemas e relatórios já mencionados anteriormente.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O tempo de disponibilidade será obtido através da média aritmética da disponibilidade de cada um dos canais de atendimento da Central de Serviços. A disponibilidade de cada canal de atendimento será obtido através da razão entre o tempo de operação real e o tempo contratado.
Faixas de Ajuste no pagamento	

Nível de Disponibilidade	Tempo de Disponibilidade (%)	Glosa Aplicada
Muito Alto	TD ≥ 95	0,00%
Alto	92 ≤ TD < 95	1,00%
Médio	89 ≤ TD < 92	3,00%
Baixo	86 ≤ TD < 89	6,00%
Muito Baixo	83 ≤ TD < 86	10,00%
Crítico	80 ≤ TD < 83	15,00%

Legenda:

TD = Tempo de disponibilidade

	Caso o "Nível de Disponibilidade" fique abaixo do Crítico, será considerado "Inexecução Total do Objeto".

11.5. O somatório das glosas aplicadas não será superior a 20% sobre o valor faturado.

11.6 Período de Estabilização

11.6.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

11.6.2. A flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: o IMR não será aplicado, em função da adaptação da CONTRATADA diante das peculiaridades no detalhamento do serviço que poderão ser encontradas no início de sua execução.;
b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos; e
d. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

11.6.3. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

11.6.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

11.6.5. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

11.7. Após a apuração, o Fiscal comunicará à CONTRATADA a quantidade de ocorrências registradas durante o período computado.

11.8. CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do relatório de ocorrências, para apresentar contestação ao relatório de ocorrências, apresentando as devidas justificativas para cada ocorrência registrada.

11.9 Transcorrido o prazo para manifestação da CONTRATADA sem que esta tenha apresentado contestação ao relatório de ocorrências, presumir-se-á que tenha aceitado as ocorrências registradas.

11.10. Caso a CONTRATADA apresente contestação ao relatório de ocorrências, o fiscal terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar decisão devidamente justificada acerca da aceitabilidade das justificativas apresentadas.

11.11. As justificativas da CONTRATADA somente serão aceitas caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência.

11.12 . Depois de comprovada a adequação do objeto à especificação constante deste instrumento e observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93, será efetuado o recebimento definitivo, através de termo próprio, que será emitido em 20 (vinte) dias contados do recebimento provisório.

12. ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DA ATA

12.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo à Secretaria de Gestão Administrativa promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II, do caput do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

12.2. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

12.2.1 Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

12.2.2 A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

12.3. Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, a Administração poderá:

a. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e
b. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

12.3.1 Não havendo êxito nas negociações, o Tribunal deverá proceder à revogação da ata, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

12.4. O registro do fornecedor será cancelado quando:

a. descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;
b. não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
c. não aceitar reduzir o seu preço registrado na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;
d. sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV, do caput do art. 87, da Lei nº 8.666/93, ou no art. 7º da Lei nº 10.520/02; ou
e. o detentor da ata não manter, durante o prazo de validade da ata de registro de preços, as mesmas condições da habilitação.

12.4.1 O cancelamento de registro nas hipóteses previstas nas alíneas "a", "b", "d" e "e" do item anterior, será formalizado por decisão devidamente fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

12.5. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da Ata, devidamente comprovados e justificados:

a. por razão de interesse público; ou

b. a pedido do fornecedor.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. A definição de qual licitante será o vencedor se dará pelo critério do menor preço.

13.2. A Secretaria-Geral decidirá os casos omissos.

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO

1. **Modelo de Execução do Objeto**

1.1. Os serviços serão realizados onde houver atuação da CONTRATANTE, seja em unidades próprias, seja em núcleos localizados dentro de dependências de entidades parceiras.

1.1.1. Mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Volantes (justiça itinerante), Centrais e Postos de Atendimento e demais locais de interesse do CONTRATANTE.

1.1.2. Os serviços poderão ser demandados inclusive em residências oficiais ou não de magistrados por necessidade do serviço e devido à possibilidade da existência de teletrabalho.

1.1.3. Em função das políticas de segurança da informação aplicadas pela CONTRATANTE, os colaboradores da CONTRATADA deverão respeitar as normas de segurança e controle estabelecidas pela CONTRATANTE.

1.2. O modelo de prestação de serviços será do tipo “linha de produção”, onde **Tarefas** predefinidas serão demandadas por meio de sistema informatizado de abertura de Chamados.

1.2.1. Para fins deste objeto **Tarefa** é o meio pelo qual são realizados os serviços.

1.2.2. Para fins deste objeto **Atividade** é o processo, padrão ou procedimento necessário à realização de uma **Tarefa**.

1.2.3. Para fins deste objeto **Recurso Técnico** é a força humana, física, lógica e tecnológica utilizada para a realização das atividades.

1.2.4. As TAREFAS poderão ser compostas de uma ou mais **Atividades**, conforme a necessidade específica de cada atendimento.

1.2.5. Um mesmo recurso técnico não poderá executar mais de uma atividade simultaneamente.

1.2.6. Uma mesma tarefa, relativa a um mesmo atendimento, não poderá ser cobrada em duplicidade por ter sido realizada por mais de um recurso técnico.

1.2.7. A título de exemplo, no caso do item “1.2.5”, se um Recurso Técnico está realizando, através de uma OS, a configuração do IP de uma impressora, ele não poderá estar instalando e configurando aplicativos utilizando a mesma OS, pois os serviços solicitados exigem atividades distintas.

1.2.8. No caso do item "1.2.6” pode-se exemplificar, caso a contratada ache por bem alocar dois Recursos Técnicos para configurar o IP de uma impressora, não poderá cobrar em duplicidade sobre a tarefa executada, pois o que é remunerada é a entrega do serviço e não a quantidade de Recursos Técnicos utilizados para a execução das atividades.

1.2.9. Os recursos necessários para o atendimento presencial serão alocados nas dependências do CONTRATANTE que será responsável pelo fornecimento da infraestrutura como mobiliários, telefones, central telefônica, microcomputadores, etc, para estes profissionais, prestando seus serviços mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente.

1.2.10. A Contratada deverá disponibilizar portal de abertura de chamados, onde os usuários poderão solicitar abertura de chamados através do catálogo de serviços da CONTRATANTE. A metodologia de busca deve permitir ao usuário digitar um termo e todos os tipos de atendimentos relacionados a este termo, devem ser listados para sua escolha.

1.2.11. Serviços como reset e alteração de senhas deverão ser disponibilizados pelo fornecedor de modo automatizado via portal, a ser integrado com o portal da TJRR e URA em todos os sistemas vinculados ao Active Directory (AD), onde os mesmos terão seus valores diferenciados, sendo pagos por 65% do valor da UST. Tal redução se dá pois ao não envolver atendimento humanizado, o processo automatizará o atendimento, dando agilidade ao atendimento, redução no tempo de atendimento para os usuários do serviço e ganho financeiro tanto para a TJRR como para a CONTRATADA pois não necessitará de um agente dedicado para este tipo de demanda.

1.2.12. Demais serviços podem ser automatizados após solicitação da CONTRATANTE e negociação de viabilidade e equivalência, com a CONTRATADA. A CONTRATADA também poderá sugerir novos processos de automatização, que serão avaliados pela TJRR, onde, se acatados, serão implementados com regras a serem definidas em comum acordo pelas partes, com cobrança baseada no valor de 65% daquele definido para a UST.

1.2.13. As atividades automatizadas devem possuir fluxo descrito na OS de solicitação para criação da mesma.

1.2.14. Atividades executadas após a atividade automatizada (Abertura de Chamado, por exemplo), tais como: Preparação, teste e operação dos equipamentos que compõem a videoconferência (inclusive em notebooks), suporte presencial e acompanhamento do evento, terão seus valores mensurados normalmente conforme tabela de atividades e tarefas, lançados e aferidos via OS.

1.3. **Catálogo de Serviços**

1.3.1. Criação, implementação, revisão, manutenção e publicação do Catálogo de Serviços de TI que deverá conter todos os produtos, aplicativos, sistemas e serviços prestados para os colaboradores. O Catálogo de Serviços deve ser integrado ao sistema de gerenciamento de incidentes fornecido pela CONTRATADA, permitindo a abertura do incidente a partir do próprio catálogo.

1.3.2. O objetivo do Catálogo de Serviços é manter um portal estruturado com informações dos serviços disponibilizados pela TI, devendo ser objetivo, de fácil entendimento e orientar os colaboradores dos serviços.

1.3.3. Caberá a CONTRATADA assegurar a atualização do conteúdo e disponibilidade do Catálogo de Serviços através de uma interface Web.

1.3.4. O Catálogo de Serviços deverá auxiliar na solução dos incidentes e solicitações conhecidos e de fácil correção, através dos recursos de "chatbot" e uma seção de perguntas mais frequentes (FAQ – Frequently Asked Questions) sobre incidentes / problemas, que possibilitem o autoatendimento.

1.4. **Implantação e Análise de Amostra**

1.4.1. O período destinado à implantação dos serviços não será remunerado à CONTRATADA. Somente ocorrerá qualquer pagamento pelo Tribunal de Justiça do Estado de Roraima após a efetiva entrada em operação dos serviços objeto deste termo, com todos os equipamentos, infraestrutura e softwares previstos neste Termo.

1.4.2. A CONTRATADA terá 20 (vinte) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para apresentar ao Tribunal de Justiça do Estado de Roraima o projeto completo de implantação, para conhecimento, aprovação e acompanhamentos, dos seguintes itens:

a. apresentação da mão de obra, incluindo: quantitativo, qualificação profissional, currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência e comprovação de escolaridade, reconhecido pelo MEC, de acordo com a ocupação;
b. apresentação do cronograma de treinamento incluindo: técnicas de atendimento, treinamento acerca do produto do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como de todos os sistemas utilizados para a prestar atendimento ao usuário;
c. detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Service Desk do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas; detalhamento da infraestrutura operacional de todos os níveis de atendimento; descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo: topologia da plataforma, Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, Unidade de Resposta Audível – URA, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, inclusive gerenciamento de treinamentos, Sistema de Gravação de voz, Sistema de Base de Conhecimento;
d. descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da CONTRATADA e o ambiente do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima. Este link deverá ser dotado de capacidade suficiente para acessar e transportar os dados entre os dois ambientes, de forma instantânea;
e. proposição de data para início e termino, das fases que compõe a etapa piloto;
f. **cronograma de implantação e iniciação dos serviços;**

i. **O inicio da implantação e iniciação dos serviços não poderá ser superior a 30 (trinta) dias da aprovação do Projeto completo de Implantação;**

g. a apresentação da topologia da plataforma e da interligação da rede, bem como especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma de Comutação e Controle e manuais de operação da Plataforma de Comutação e Controle.

1.4.3. Após montada toda a estrutura do Service Desk deverá executar a etapa piloto, conforme prazo definido no projeto de implantação. Durante essa etapa, o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima avaliará a qualidade do atendimento, a estrutura física e tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA para prestação dos serviços, objetivando assegurar a aderência desta aos requisitos exigidos neste projeto e a liberação ou não para a etapa seguinte. Não se limitando aos itens abaixo, serão avaliados;

a. capacidade em gerar relatórios de atendimento e comprovar;
b. atendimento das métricas estabelecidas;
c. capacidade em cumprir os procedimentos definidos neste Termo de Referência;
d. avaliação da infraestrutura suficiente para execução dos serviços; e
e. avaliação das tecnologias propostas.

1.4.4. O projeto referente ao subitem 1.4.3 será apreciado para aprovação pelo prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos. Sendo que caso haja necessidade de readequações do Projeto, a CONTRATADA deverá executar as modificações necessárias em até 10 (dez) dias.

1.5. As TAREFAS poderão ser atendidas por meio das seguintes formas:

a. solicitações (Requisições);
b. incidentes; e
c. programadas.

1.6. As tarefas consideradas solicitações e incidentes tem caráter imprevisíveis, não sendo possível realizar previsões quando das suas ocorrências.

1.7. As tarefas consideradas programadas têm caráter previsíveis, podendo ser mensurados os quantitativos referentes ao tempo para a sua execução, bem como o quantitativo de técnicos a serem disponibilizados para a sua execução.

1.7.1. As Tarefas programadas podem possuir uma grande similaridade quanto a execução das atividades, como movimentar grande número de equipamentos de um local para o outro, não sendo necessária a abertura de UST para cada movimentação, mas apenas abertura de UST's para o tempo em que será necessária a conclusão das movimentações. O exemplo a seguir poderá esclarecer:

1.7.1.1. Imagine que um técnico precise de 2 horas para fazer a remoção de n.º 0X Nobreaks de um local para outro. Logo, abrem-se 4 UST's, considerando que a UST por padrão, equivale a 30 minutos, totalizando as 2 horas.

1.7.1.2. Se a empresa optar por utilizar 2 técnicos para a realização das atividades, o tempo de resolução da tarefa cairá pela metade (1 hora), entretanto o esforço ainda será de 2 horas, pois ocorrerá graças ao esforço concomitante de 1 hora para cada técnico.

1.7.2. As Tarefas programadas também podem possuir caráter de disponibilidade, sendo demandada por hora de disponibilidade do técnico, ocorrendo em eventos, palestras e atividades extraordinárias do Tribunal. O exemplo a seguir poderá esclarecer:

1.7.2.1. Imagine que o Tribunal irá organizar uma palestra de 6 horas e irá utilizar recursos próprios, porém em ambiente externo. Serão abertas 12 UST's, considerando que a UST por padrão, equivale a 30 minutos, totalizando as 6 horas.

1.7.2.2. Nessa situação, o técnico irá atender o que ocorrer no evento, desde que sejam tarefas de sua competência, sem necessidade de abertura de novas UST's.

1.8. Os serviços a serem demandados serão previamente definidos em tabela de tarefas, conforme o **Anexo III** (Tabela de Tarefas) para a composição

dos custos de cada produto.

1.9. As tarefas definidas na tabela de tarefas serão consideradas aceitas por conta da ocasião da assinatura do contrato pela CONTRATADA.

1.10. Quando houver necessidade de realizar tarefa cujo processo não tenha sido previamente definido, deverá ser realizada inclusão de novas tarefas, integrando-a à tabela referenciada no **Anexo III** e respectivo Detalhamento, devendo atender aos seguintes quesitos:

a. tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Solicitações, Incidentes ou Programadas;
b. nome Identificador e Objetivo da Tarefa. Definição de um título para a tarefa e descrição de seu objetivo;
c. atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST;
d. resultados esperados, qualidade do produto e estimativa mínima e máxima de glosas a serem aplicadas para cada nível de qualidade exigido;
e. premissas de avaliação e de aplicação das glosas
f. assinatura e responsabilização do demandante;
g. assinatura de anuência do Gerente Técnico quanto à tarefa e o custo pré-definido, bem como aprovação do Fiscal e autorização da Autoridade Competente;
h. caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e custo da nova tarefa, deverá, até fim do prazo previsto no item anterior, apresentar ao fiscal do contrato pedido de ajuste da tarefa, acompanhado de documentação que demonstre que o prazo de realização de atividades é maior que o estabelecido ou que a complexidade exigida é superior àquela determinada pelo CONTRATANTE;
i. caso a CONTRATADA conclua que a classificação e custo das tarefas previamente definidas se apresentem totalmente fora da realidade estabelecida, deverá apresentar ao fiscal do contrato pedido de ajuste da tarefa, acompanhado de documentação que demonstre que o prazo de realização de atividades é maior que o estabelecido ou que a complexidade exigida é superior àquela determinada pelo CONTRATANTE; e
j. o ajuste será realizado após a CONTRATANTE concluir os estudos necessários à comprovação da inconsistência dos custos e classificações inicialmente estabelecidos.

1.11. As novas tarefas e as alterações de tarefas existentes farão parte do contrato por meio de Aditivo.

1.11.1. A expectativa de ocorrência dos aditivos para inserção ou alteração de tarefas é trimestral.

1.12. As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato, podendo apenas ser desconsiderada para emissão das Ordens de serviço.

1.13. No caso de desconsideração de uma Tarefa pelo CONTRATANTE, o custo restante previsto para sua realização será redimensionado para novas tarefas da Tabela independentemente dos tipos de tarefas, mantendo a expectativa de consumo prevista contratualmente.

1.14. A expectativa de consumo de USTs CONTRATADAS tem cunho global, podendo ser utilizada tanto em solicitações, incidentes ou chamados programados respeitando-se o total de USTs previstas em contrato.

1.15. Para atendimento de todos os tipos de chamados, os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de abertura e gestão de chamados da CONTRATADA, com concessão plena de acesso à CONTRATANTE, para efeito de controle prévio, concomitante e posterior.

2. Requisitos de Qualidade, Controle de Acesso e Padronização

2.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

a. as tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library),ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);
b. de acordo com a atividade a ser executada (Qualificações exigidas), será exigida a participação de profissionais certificados ou com experiência comprovada em curriculum vitae nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de serviço;
c. os cursos e certificações que serão exigidos de profissionais da CONTRATADA estão listados no item Anexo IV e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços que as exigirem, devendo ser anexada cópia da certificação sempre que solicitado pelo demandante; e
d. prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

2.2. Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

a. obrigar-se a utilizar e disponibilizar ao CONTRATANTE o acesso a ferramentas de gerência, sem custo adicional à CONTRATANTE, que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso web do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas Ordens de serviço;
b. responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;
c. solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;
d. informar e solicitar ao auxiliar de fiscalização do CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o CONTRATANTE;
e. devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento;

2.3. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:

a. elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de serviço, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional;
b. realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;

c. a CONTRATADA deverá considerar o horário de 8hs às 18hs como horário normal de expediente, para os dias úteis; e

d. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

3. Descrição e Prioridades dos Chamados

3.1. A CONTRATADA deverá obedecer os seguintes parâmetros:

Prioridade		Descrição
Crítica	1	Chamados de alta urgência, quer seja pela importância do serviço em questão, quer seja porque envolvem usuários (magistrados, secretários, etc) que exerçam atividades que podem causar alto impacto para o negócio no caso de interrupção
Alta	2	Chamados e média urgência e alto impacto ou chamados de alta urgência e médio impacto
Média	3	Chamados de baixa urgência e alto impacto ou chamados de alta urgência e baixo impacto
Baixa	4	Chamados de baixa urgência e médio impacto ou de média urgência e baixo impacto
Muito Baixa	5	Chamados de baixa urgência que tenho baixo impacto para o negócio da instituição no caso de sua interrupção

Tabela: Coeficientes, Tipos e Descrição das Prioridades

3.2. A **Tabela de Prioridades** acima foi elaborada conforme os critérios de impacto a seguir:

TABELA DE IMPACTO X URGÊNCIA		IMPACTO		
		ALTO	MÉDIO	BAIXO
URGÊNCIA	ALTA	1	2	3
	MÉDIA	2	3	4
	BAIXA	3	4	5

Tabela: Matriz Urgência x Impacto: Determinação dos Coeficientes

3.3. Para efeito da tabela acima, considera-se **Impacto** quantas pessoas, sistemas ou equipamentos serão prejudicados pelo incidente. Sendo que este critério é agrupado em três tipos: serviços de Impacto Alto, Médio e Baixo.

3.4. Para os mesmos fins do item anterior, considera-se Urgência a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido. Sendo que este critério é agrupado em três tipos: serviços de Urgência Alta, Média e Baixa.

3.5. Os chamados devem ser resolvidos dentro do prazo previsto para cada tipo de prioridade.

4. Tempo de Atendimento e Resolução dos Chamados

4.1. O tempo de atendimento será computado a partir dos seguintes critérios:

a. a partir da abertura do chamado pelo usuário, com seu login e senha, através do ITSM próprio; e

b. a partir do registro do chamado no ITSM quando os chamados forem originados de e-mail ou telefone.

4.2. Entende-se por **primeiro atendimento** a primeira ação efetuada por um técnico após o registro do chamado, não necessariamente solucionando-o.

4.3. O tempo para se efetuar o primeiro atendimento levará em conta apenas o critério de Urgência, conforme a tabela do subitem 3.2.

4.4. Ficam estabelecidos os seguintes prazos para a realização do primeiro atendimento:

PRIORIDADE				
CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA	MUITO BAIXA
10 minutos	20 minutos	40 minutos	60 minutos	90 minutos

Tabela: Tempo de Primeiro Atendimento

4.4.1. Se não houver chamados com **prioridades superiores**, o primeiro atendimento deve ser realizado logo no primeiro contato com o solicitante.

4.5. Todos os serviços que serão executados pela CONTRATADA estão classificados como serviços de baixa complexidade, sendo necessários os mesmos esforços para o seu atendimento.

4.6. A diferença entre os acordos de nível de serviço entre os serviços terá origem na combinação entre urgência e impacto, mas não em relação à complexidade de execução.

4.7. Os serviços de competência dos níveis especializados, 3º nível, terão outras complexidades, porém não influenciarão nos serviços prestados pela CONTRATADA, pois a única intervenção nestes chamados, pela contratada, é o escalonamento para outros níveis.

4.8. **Prioridade de atendimento quanto aos usuários**

4.8.1. Os Usuários Vip's, terão precedência sobre os demais usuários, sendo, portanto, colocados à frente dos demais usuários dentro do respectivo nível de prioridade.

4.8.1.2. Digamos que haja 6 (seis) chamados abertos, dispostos aleatoriamente quanto a prioridade, conforme a tabela a seguir:

Sistema de gerenciamento de chamados		
ID	Prioridade	Tipo de Usuário
1	Baixa	Vip
2	Média	Normal
3	Alta	Vip
4	Crítica	Normal
5	Média	Vip
6	Alta	Normal

Tabela: Simulação de Estabelecimento de Prioridade

4.8.1.3. Como dito anteriormente, os Vip's serão colocados à frente na ordem de atendimento dentro do seu nível de prioridade:

Sistema de gerenciamento de chamados			
Ordem de Atendimento	ID	Prioridade	Tipo de Usuário
1º	4	Crítica	Normal
2º	3	Alta	Vip
3º	6	Alta	Normal
4º	5	Média	Vip
5º	2	Média	Normal
6º	1	Baixa	Vip

Tabela: Simulação de Estabelecimento de Prioridade

4.9. Resolução dos Chamados

4.9.1. O tempo de resolução dos chamados obedecerá aos tempos máximos previstos na tabela a seguir:

PRIORIDADE				
CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA	MUITO BAIXA
30 minutos	45 minutos	90 minutos	180 minutos	360 minutos

Tabela: Tempo de Resolução dos Chamados

4.9.2. Para os efeitos do item acima, o tempo para a resolução dos chamados só correrá em dias úteis das 08h às 18h.

5. Central de Serviços Multicanal

5.1. A Central de Serviços será o ponto único de contato dos usuários de TIC da contratante, sejam eles internos ou externos.

5.2. A Central de Serviços será responsável por recepcionar registrar, classificar e acompanhar os chamados de solicitações, incidentes, bem como os

programados, e será responsável pelo atendimento remoto, via acesso ao computador do usuário, telefone, chat, e-mail ou ferramenta de comunicação do ISTM.

5.2.1. Usuários externos serão atendidos apenas por e-mail ou telefone, não sendo realizado nenhum acesso aos seus computadores.

5.3. A Central de Serviços poderá informar o andamento dos chamados para os usuários que solicitarem, realizará o fechamento dos chamados que por ela forem resolvidos, bem como reabrir chamados que não foram adequadamente atendidos, seja qual for a unidade responsável pelo atendimento.

5.4. Os chamados que compuserem o Grupo Solucionador 1º Nível, deverão ser atendidos pela Central de Serviços imediatamente, desde que não haja outros chamados abertos pendentes com prioridades maiores.

5.5. Os chamados os quais não contiverem o Grupo Solucionador 1º Nível deverão ser escalonados para os níveis adequados.

5.5.1. Os chamados do Grupo Solucionador 1º Nível são aqueles que podem ser resolvidos através de orientações via telefone, chat, e-mail ou que possam ser resolvidos mediante acesso remoto ao computador do usuário.

5.6. Importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pela CONTRATANTE. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.7. ACentral de Serviços será responsável pela produção e emissão dos relatórios gerenciais, que conterão no mínimo os seguintes itens:

a. total de chamados;

b. chamados por nível;

c. chamados por serviço;

d. chamados por técnico; e

e. chamados por cumprimento de IMR.

5.8. Os chamados serão resolvidos e finalizados por grupo solucionador. Os solicitantes receberão mensagem informando sobre a resolução do chamado e terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Após o decurso do prazo para a reabertura do chamado, o chamado será considerado efetivamente resolvido.

5.8.1. O decurso do prazo não isenta a CONTRATADA de garantir o serviço pelo prazo estabelecido no contrato.

5.9. Cada grupo solucionador estará sujeito aos níveis mínimos de serviços, que deverão ser cumpridos.

5.10. Principais Atividades Executadas pela Central de Serviços:

a. recepcionar os chamados que forem abertos pelos meios disponíveis aos usuários de TIC da CONTRATANTE, quais sejam: telefone, e-mail, Chat e ferramenta de ITSM;

b. prestar esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas de TIC utilizados pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, dentro do que está estabelecido e documentado entre os chamados elegíveis de 1º Nível. Nos demais Casos, encaminhar o chamado para o grupo solucionador correspondente.

c. realizar o acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários em relação aos serviços prestados pela CONTRATANTE;

d. esclarecer dúvidas sobre softwares homologados e utilizados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, inclusive orientado aos usuários sobre como localizar os respectivos manuais e materiais de treinamento;

e. responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

f. dar retorno aos usuários quando os chamados elegíveis de 1º Nível não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

g. registrar de forma clara na Solução de Gerenciamento de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

h. esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática usados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível; e

i. esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível.

5.11. A CONTRATADA deverá Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e obtenção de informações não disponibilizadas no primeiro contato.

5.11.1. Uma tentativa de contato representa a ação de entrar em contato por todos os meios disponíveis fornecidos pelo usuário ou acessando a lista telefônica interna disponibilizada pela CONTRATANTE.

5.12. Cada tentativa infrutífera de contato com o usuário, deve ser seguida de um registro de "Retorno de Chamado", contendo a data e hora aproximadas e o meio de contato envolvido na referida tentativa. Também devem ser cadastradas as dúvidas relacionadas ao chamado, permitindo ao usuário que as esclareça pela ferramenta.

5.12.1. Neste caso, o status do chamado deve ser alterado para "Aguardando Informação/Contato com Usuário".

5.12.2. Em localidades que são Polos de Atendimento devem ser efetuadas 2 (duas) tentativas de contato, sendo que, para chamados registrados até 13:00 h, as 2 (duas) tentativas devem ser feitas no mesmo dia, com intervalo aproximado de 2 (duas) horas entre elas, contadas a partir de 20 minutos do registro do chamado.

5.12.2.1. Para chamados registrados depois das 13:00 h, a primeira tentativa deve ser feita no mesmo dia em até 20 minutos a partir do registro do chamado, e a segunda, até às 10:00 h do dia útil subsequente.

5.12.3. Caso as 2 (duas) tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser encaminhado ao supervisor do suporte local, para que um técnico faça uma visita ao local do usuário, a fim de continuar o atendimento. Na visita, caso o usuário solicitante não seja encontrado em seu local de trabalho e o atendimento não puder ser realizado, o técnico deverá informar a outra pessoa do setor, que esteve lá à procura do usuário final para atender um chamado técnico, providenciando o registro do nome deste.

5.12.4. Ao fim de todas as tentativas infrutíferas acima descritas, o chamado deverá ser cancelado e um "Retorno de Chamado" deverá ser assentado.

5.12.5. Diariamente deverá ser gerada lista de chamados cancelados para o Fiscal do Contrato.

5.12.6. A CONTRATADA deverá Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

5.12.7. Oferecer também suporte para os chamados elegíveis de 1º Nível, que são aqueles que podem ser resolvidos remotamente. A lista deste tipo de chamado, para o atendimento de 1º Nível da CENTRAL DE SERVIÇOS MULTICANAL, deverá ser definida no início do contrato e atualizada oportunamente com vistas a melhor atender às necessidades da CONTRATANTE e se adaptar às mudanças nos serviços de TIC prestados. Dentre os principais tipos de serviços prestados remotamente podemos citar:

a. suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office, Libre Office, Thunderbird, Gsuite, Outlook, Skype, além de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros;
b. suporte a sistemas e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE;
c. esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
d. controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;
e. solicitação de Recursos de TIC (Equipamentos, ramais telefônicos, etc); e
f. tratar outras demandas não relacionadas acima, suportadas por uma CENTRAL DE SERVIÇOS.

5.13. **Principais Atividades do Processo de Atendimento**

5.13.1. **Identificação e Registro de Chamados**

5.13.1.1. A CENTRAL DE SERVIÇOS registra/trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: Voz, E-mail, Chat, Formulário Eletrônico da Ferramenta de Gerenciamento de ITSM da CONTRATANTE.

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

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

5.13.2. **Categorização**

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

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

5.13.2.3. Os chamados classificados como programados, devem ser registrados na ferramenta de ITSM.

5.13.2.4. Os chamados registrados pelos usuários na Solução de ITSM já deve possuir categorização prévia.

5.13.3. **Priorização**

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

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

5.13.3.3. As priorizações de atendimento deverão ser configuradas pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE. Todavia, estas priorizações podem ser revistas e atualizadas a qualquer momento desde que autorizado pela CONTRATANTE.

5.13.3.4. A CONTRATANTE fornecerá lista de pessoas com prioridade de atendimento. Todos os chamados originados por essas pessoas serão solucionados prioritariamente, independentemente da ordem de chegada. A CONTRATANTE, por meio do titular da Secretaria de Tecnologia da Informação, poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de pessoas com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 horas.

5.13.4. **Pesquisa e Diagnóstico**

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

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

5.13.5. **Escalonamento**

5.13.5.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo solucionador de 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada, caso não consiga solucionar o chamado.

5.13.6. **Solução**

5.13.6.1. Uma vez que uma solução de contorno ou uma solução para o incidente é encontrada na base de erros conhecidos, ou o processo de atendimento à Requisição de Serviços esteja sob o controle daCentral de Serviços, esta será implementada.

5.13.7. **Fechamento do Chamado**

5.13.7.1. O fechamento dos chamados se dará pelo grupo solucionador que resolver o incidente ou requisição de serviço, com devido registro de solução descrito de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Neste momento o usuário receberá uma comunicação dando conta da resolução do problema e terá até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível a Central de Serviços Multicanal obterá a confirmação com o usuário e procederá ao devido registro no chamado.

5.13.7.2. Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, para os chamados elegíveis de 1º Nível, que deverá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação.

5.13.7.3. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente feito por meio da Solução de ITSM, podendo ser feito pelos outros canais de atendimento como método alternativo.

5.13.7.4. O atendimento pela CENTRAL DE SERVIÇOS deverá abranger todas as unidades do TJRR, sejam elas na capital, interior, núcleos existentes em outras instituições, cartórios volantes e usuários externos de modo geral..

6. Ferramenta para Gerenciamento da Telefonia (Dac/Ura/Cti)

6.1. O equipamento a ser disponibilizado pela CONTRATADA será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, head-sets, Unidade de Resposta Audível – URA, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI.

6.2. Características do PABX IP:

a. transferência de chamada para a supervisão;
b. interligação automática entre ramais;
c. interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
d. transferência das chamadas de entrada e saída;
e. possibilidade de música de espera com arquivos do tipo “Wave, MP3 e GSM” para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
f. possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado;
g. para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
h. repetição do último número externo discado;
i. permitir transbordo de ligações para outros grupos;
j. criar grupos de ramais;
k. capturar chamadas do seu grupo; e
l. a quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna, externa); e
m. todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

6.3. Características da Unidade de Resposta Audível (URA):

a. a URA deve permitir no menu de opções, o item de contato com o operador;
b. em nenhum caso, a transferência para o atendimento humano poderá ocorrer em mais de 30 segundos;
c. deverão ser disponibilizadas portas de URA em número suficiente para o atendimento, conforme a demanda;
d. os scripts (árvore de voz) de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso; e
e. a URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

6.4. Características do gravador digital:

a. Possuir a facilidade de “free-seating”, ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de atendentes independentemente da posição ocupada; e
b. As gravações deverão ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:

i. 60 (sessenta) dias para recuperação imediata das conversações;
ii. As gravações digitalizadas deverão permitir a compactação e serão indexadas para recuperação por identificação do número do chamador,
iii. data/hora, duração da ligação, ramal, ilha de atendimento e operador;
iv. Gravação e monitoração simultânea no logger (gravador);
v. Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência;
vi. Gravação de 100% dos contatos internos e externos (inclusive consultas com a supervisão);
vii. Permitir que os arquivos resultantes das gravações efetuadas possam ser transformadas em arquivos, no mínimo, das extensões MP3 e WAV, possibilitando a sua reprodução não limitada as posições dos supervisores;
viii. Possuir funcionalidade de segurança de dados, evitando que usuários não autorizados possam ter acesso às informações gravadas.

4. Características do CTI - Computer Telephony Integration:

a. registro e armazenamento em arquivo digital de todos os atendimentos realizados, eletrônicos ou humanos, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação rápida das informações via CTI;
b. níveis de acessos ao sistema por perfil do usuário;
c. permissão de transferências URA/operador e operador/URA retornando sempre no mesmo ponto da navegação da árvore de atendimento, ou pontos chaves na árvore; e
d. Sincronismo de voz e dados com defasagem máxima de 200 (duzentos) milissegundos, gerenciando simultaneamente os eventos de computador e telefonia, quando da utilização de URA.

6.5. Características do Softphone.

a. Possibilidade de utilização dos Codecs G.711 e GSM;
b. Negociação dinâmica de codecs;
c. Suporte ao protocolo SIP - Session Initiation Protocol; e
d. Apresentação da identificação do número chamador.

6.6. Características dos relatórios.

a. quantidade de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviço;
b. quantidade de chamadas abandonadas;
c. tempo médio de espera em fila;
d. quantidade de chamadas em fila;
e. tempo médio de conversação;
f. tempo médio de atendimento;
g. nível de serviço.

7. Suporte Presencial Onsite

7.1. Conforme lista de tarefas, alguns serviços podem ser executados tanto pelo 1º Nível quanto pelo 2º Nível, presencial ou remotamente. Dessa forma, a Equipe de Suporte Presencial Onsite poderá atuar também através de ferramenta de acesso remoto ou em conjunto com a Central de Serviços para a resolução de chamados, desde que a solicitação não tenha sido expressamente aberta com a intenção do recebimento de atendimento presencial, como o que pode ser solicitado por usuários vip's.

7.2. Há aproximadamente 1600 equipamentos entre desktops e notebooks em todo o parque computacional do TJRR.

7.3. Aplica-se ao SUPORTE PRESENCIAL ONSITE, no que couber, as disposições constantes das atividades executadas pela Central de Serviços.

7.4. Principais atividades executadas pelo suporte presencial onsite:

a. realizar atendimento de modo presencial com vista a obter maior efetividade no atendimento de chamados que necessitam de apoio físico humano;
b. realizar a movimentação de equipamentos de TI (monitores, computadores, notebooks, nobreaks, impressoras e outros), resguardando a sua integridade;
c. auxiliar os solicitantes quanto a utilização dos sistemas, softwares, aplicativos, equipamentos e outros;
d. conscientizar os solicitantes sobre a melhor forma de utilização dos recursos de TI;
e. escalonar chamados que evoluam para situações que sejam de competência de outras áreas do TJRR;
f. realizar o fechamento de chamados que pelo Suporte Presencial Onsite foram resolvidos;
g. prestar apoio à eventos em modo de prontidão (chamados programados), independente da ocorrência de incidentes ou solicitações;
h. orientar sobre os canais de contato com a Central de Serviços de TI.
i. comunicar a ocorrência de situações que fujam à sua competência (Chamados de outras áreas da contratante).
j. realizar a instalação e substituição de equipamento de TI;
k. realizar manutenções básicas em equipamentos, tais como formatação, restauração de imagem, upgrade de hardware, limpeza;
l. realizar a padronização dos equipamentos em setores, como atualização de aplicativos, configuração de computadores e atualização de hardware, com a finalidade de manter o parque computacional livre de indisponibilidades.

8. Demanda Prospectiva de Abertura de Chamados

8.1. **Ligações Telefônicas**

8.1.1. O total de contatos pela via telefônica pode ser visualizado na tabela a seguir e serve como base para o dimensionamento da Central de Serviços:

LIGAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2017	
MÊS	**Nº DE LIGAÇÕES**
JANEIRO	1840
FEVEREIRO	2143
MARÇO	1869
ABRIL	1320
MAIO	1842
JUNHO	1084
JULHO	1557
AGOSTO	1606
SETEMBRO	1155
OUTUBRO	1462
NOVEMBRO	1229
DEZEMBRO	928
TOTAL ANUAL	18035
MÉDIA MENSAL	1503

Tabela: Ligações Recebidas

8.1.1.1. Em dezembro inicia-se o recesso forense, disso se justifica a quantidade reduzida de ligações.

8.1.1.2. Em um determinado período de Janeiro e até meados de Março há uma grande demanda de serviços por conta de relotações de servidores, que costumeiramente ocorre após o final do ano.

8.1.1.3. Se forem aplicados os percentuais médios de aumento de cargos providos no TJRR à projeção de ligações, tem-se o seguinte:

PROJEÇÃO DE LIGAÇÕES RECEBIDAS							
ANO	2017 Dados retrospectivos	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nº de ligações	18035	18756	19506	20286	21097	21941	22819
Média mensal	1503	1563	1626	1691	1758	1828	1901
		Dados Prospectivos					

8.2. **Registro em Ferramenta de ISTM**

8.2.1. O controle de registros dos chamados de serviços de TI começou a ser utilizado há pouco tempo através da ferramenta Milldesk. Assim, não há como fazer uma projeção adequada do crescimento da demanda por serviços.

8.2.2. Porém, com o intuito de demonstrar a demanda corrente mínima, a seguir serão demonstrados os dados referentes aos anos de 2016 e 2017: Tabela de evolução anual de chamados abertos.

Tabela de evolução anual de chamados abertos		
ANO	**2016**	**2017**
Chamados Abertos	10238	15099
Evolução (+/-)	ANO BASE	+47,47%

Tabela: Evolução dos Chamados Totais

Chamados Atendidos pelo 1º e 2º Nível		
ANO	2016	2017
Nº de Chamados SGPC*	3098	4864
Evolução SGPC (+/-)	ANO BASE	+57%
Nº de Chamados SUBCS**	2831	5281
Evolução SUBCS (+/-)	ANO BASE	+86,54%
TOTAL de Chamados	5929	10145
Evolução TOTAL (+/-)	ANO BASE	+71,10%

Tabela: Chamados Atendidos

*Setor de Gestão do Parque Computacional
**Subsecretaria Central de Serviços

8.2.3. Pela tabela acima, observa-se que houve crescimento de 2016 pra 2017. Entretanto, muito se deve pela adoção da utilização de uma ferramenta de gerenciamento de serviços pelo TJRR.

8.2.4. Dessa forma, por conta da fase embrionária em que se encontra a parte de controle e gerenciamento de chamados de TI, devido ao pouco tempo de sua implantação, não é possível projetar confiavelmente uma demanda de chamados para os anos seguintes.

8.2.5. Porém, o crescimento do TJRR apresenta uma tendência que pode ser usada como parâmetro para a projeção dos chamados de TI, conforme se analisa a seguir:

EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE CARGOS PROVIDOS ANO A ANO							
CARGOS/ANO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Magistrados e servidores	754	789	833	813	872	937	951
Evolução (+/-)	SEM BASE	4,64%	5,58%	-2,40%	7,25%	7,45%	1,49%

Tabela: Evolução Quantitativa de Cargos

8.2.6. O quadro, demonstrou a evolução do efetivo de pessoal do TJRR tendo base o ano anterior.

8.2.7. Através dos dados apresentado, obtém-se +4% como média de evolução dos cargos providos.

8.2.8. Fazendo a projeção para os próximos 5 anos, em relação aos dados já apresentados sobre a quantidade de chamados registrados e atendidos pela Central de Serviços e pelo Suporte Presencial, tem-se o seguinte:

PROJEÇÃO DE CHAMADOS TOTAIS COM INCREMENTO DE 4% a.a						
ANO	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nº de Chamados	15099	15703	16331	16984	17664	18371
Tipo de dado	ANO BASE	PROJEÇÃO				

Tabela: Projeção de Chamados

PROJEÇÃO DE CHAMADOS atendidos pela CENTRAL DE SERVIÇOS e pelo SUPORTE PRESENCIAL						
ANO	2017 dados retrospectivos	2018	2019	2020	2021	2022
Nº de Chamados SGPC	4864	5059	5261	5471	5690	5918
Nº de Chamados SUBCS	5281	5492	5712	5940	6178	6425
TOTAL DE CHAMADOS PROJETADOS	10145	10551	10973	11411	11868	12343

Tabela: Projeção de Chamados por Área

9. Portal de Autoatendimento

9.1. O portal deverá agilizar o processo de abertura de chamado para incidências gerais, onde o usuário deva acessar o link da aplicação, sendo autenticado diretamente pelo login de AD.

9.2. Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referente ao problema a ser tratado, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feita a abertura de chamado na aplicação simultaneamente a um chamado na ferramenta de ITSM (descrita no Anexo III deste instrumento) para a tratativa da equipe de Central de Serviços.

9.3. A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de chamados abertos e conter a opção de reabertura de chamado.

9.4. Na conclusão de cada etapa a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário afim de informa-lo da atualização efetuada.

9.5. A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de incidências dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra chave relacionada ao incidente do qual deseja abrir e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.

9.6. Após a seleção, o usuário deve direcionado a uma nova tela para o preenchimento detalhado de informações não contidas no chamado.

9.7. Assim que concluído o preenchimento, deve ser aberto simultaneamente um chamado na ferramenta de ITSM do cliente.

9.8. O acesso a ferramenta deverá ser realizado através do login de AD do usuário, permitindo o registro de incidências somente após a realização de cadastro, onde deverá ser solicitado o preenchimento de cinco respostas pessoais a serem cadastradas de acordo com as perguntas ordenadas que a aplicação venha a efetuar, afins de dar seguridade e integridade das informações contidas na aplicação.

10. Fluxo de Atendimento

10.1. O fluxo inicia-se quando o usuário realizar o login na aplicação através do login AD.

10.2. A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro.

10.3. Assim que for feito o cadastro na tela inicial será disponibilizada a opção de Abertura de chamado.

10.4. Após o clique do usuário na opção de Abertura de Chamado, será liberado um campo de inserção de palavra chave para a identificação de categoria de atendimento para a solicitação. Neste campo devem ser inseridas palavras relacionadas ao incidente a ser registrado.

10.5. O usuário escolhe a opção condizente com sua necessidade e é direcionado a uma nova tela onde realiza o preenchimento manual e mais detalhado da reclamação.

10.6. Havendo anexos a serem inseridos, deve ser feito após o preenchimento dos campos destacados e em seguida solicitar a geração do chamado.

10.7. A aplicação automaticamente gera um chamado na ferramenta de ITSM do cliente e envia um e-mail contendo os dados do incidente aberto.

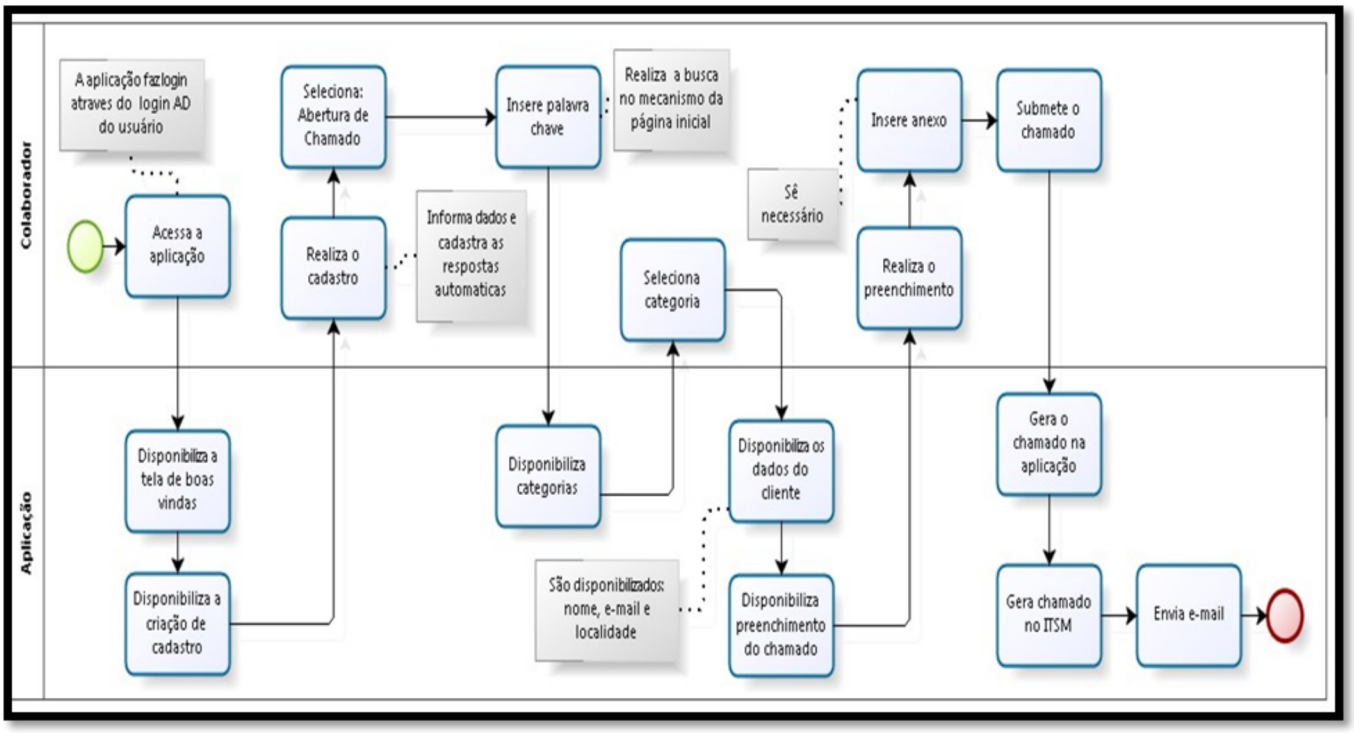


Imagem: mecanismo de Busca

10.8. Caso não seja identificada no mecanismo de busca da aplicação à palavra-chave inserida, deve ser exibida uma nova janela de interação requerendo a revalidação de forma mais minuciosa na aplicação, visando evitar o registro de chamados abertos incorretamente.

11. Consulta e Reabertura de Chamados

11.1. A consulta de chamado deve permitir ao usuário a consulta em tempo real dos chamados abertos para a ferramenta de ITSM.

11.2. Assim que o usuário acessar a aplicação deverá ser disponibilizado o campo de consulta, onde ao inserir o número do chamado no campo indicado, devem ser retornadas as características do chamado e o status atual.

11.3. Caso o usuário aceite a solução do chamado, não devem ser realizadas modificações na aplicação, porém havendo discordância da solução aplicada, deve ser possível optar pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.

11.4. Optando o usuário pela reabertura do chamado, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde o chamado foi encerrado com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.

11.5. Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.

12. Fluxo Padrão

14.1. O fluxo deve iniciar quando o usuário realiza o acesso na aplicação através do login AD.

14.2. A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro (Caso o usuário já tenha cadastro, deve somente encerrar a janela sugestiva).

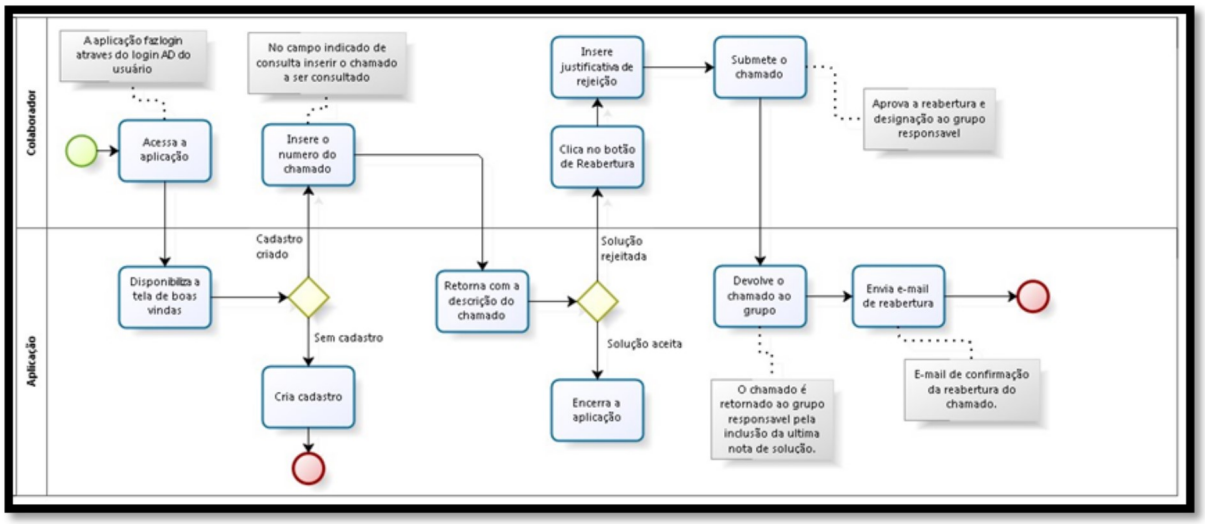
14.3. O usuário insere o número do chamado no campo indicado e submete a pesquisa na aplicação.

14.4. Caso a solução seja aceita, a aplicação deve ser encerrada. Caso não, estará disponível ao final do chamado a opção de Reabertura de Chamado.

14.5. Opção de reabertura selecionada:

14.5.1. O usuário deve inserir o motivo da rejeição da solução aplicada e submeter o chamado para que o chamado retorne para a equipe competente.

14.5.2. Um e-mail de reabertura deve ser enviado ao usuário e o chamado retorna para a equipe de solução para revalidação do cenário.



13. Consulta de Chamados Complementares

13.1. A consulta de chamados complementares tem como objetivo permitir ao usuário a consulta dos chamados relacionados ao incidente principal (inicial) aberto na ferramenta.

13.2. Assim que o usuário acessar a aplicação afim de consultar o status de um chamado, deve ser disponibilizado ao final da página a listagem de chamados complementares vinculados ao incidente principal.

13.3. Caso o chamado não possua chamados complementares vinculados, a lista deverá aparecer vazia.

13.4. A lista de chamados complementares deverá disponibilizada como relatório, portanto a consulta desses chamados deve ser feita conforme um chamado normal.

14. Chatbot

14.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

a. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, relacionadas ao atendimento humano (ex.: Zendesk, Sprinklr, Genesys, etc.), inteligência artificial (Google Dialogflow, IBM Watson, Microsoft LUIS, etc.), pagamentos (PagSeguro, MoIP, Visa Checkout, etc.) e análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos.

b. Chatbot: disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

c. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

14.2. Componentes da Solução

14.2.1. Plataforma de gestão e operação: é a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação , os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados no Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

14.2.2. Plataforma de gestão e operação: deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução, sendo que a maior parte dos conceitos da plataforma vêm deste protocolo. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript.

14.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

14.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

14.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve pode concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

4.4.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

14.5. Hub de Inteligência Artificial

14.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de

conhecimento.

14.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

14.6. Hub de Pagamentos

14.6.1. O chatbots deve manter ao desenvolvedor, à sua disposição, um Hub de Pagamentos na Plataforma de gestão e operação. Através dele é possível manter um fluxo de conversa único, independentemente do gateway de pagamento que será utilizado no projeto.

14.7. Hub de Análise de Dados

14.7.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

14.7.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

14.8. Hub de Analytics

14.8.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

a. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;
b. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

14.9. Hub de Assistentes Pessoais

14.9.1. O próximo passo para a evolução dos chatbots é sua integração aos assistentes pessoais existentes nos celulares e outros dispositivos conectados, tais como o Alexa da Amazon, Siri da Apple, Cortana da Microsoft ou Assistant do Google.

14.9.2. Ao construir seus chatbots dentro da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve ter a possibilidade de publicá-los também nas interfaces conversacionais destes assistentes, com pouca ou nenhuma customização de código (essa funcionalidade estará disponível em breve, assim que os assistentes suportarem a integração com chatbots das empresas).

14.10. Hub de Integração

14.10.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

14.10.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

15. Fluxo do Atendimento para Pesquisa de Satisfação

15.1. Assim que um chamado é solucionado o analista recebe por e-mail o link para a participação na pesquisa.

15.2. Acessando o link, o colaborador será direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deve pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 a 5.

15.3. Assim que o colaborador insere sua nota, a aplicação identifica se a nota foi negativa (de 1 a 4) ou positiva (5). Sendo positiva encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela, caso seja negativa retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.

15.4. O colaborador pode inserir um ou mais serviços, ou ainda, selecionar a opção "coringa" que permite que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento do chamado.

15.5. Após feito isso, é exibida na tela uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.

15.6. Todo o conteúdo pontuado é enviado para a base de armazenamento do cliente.

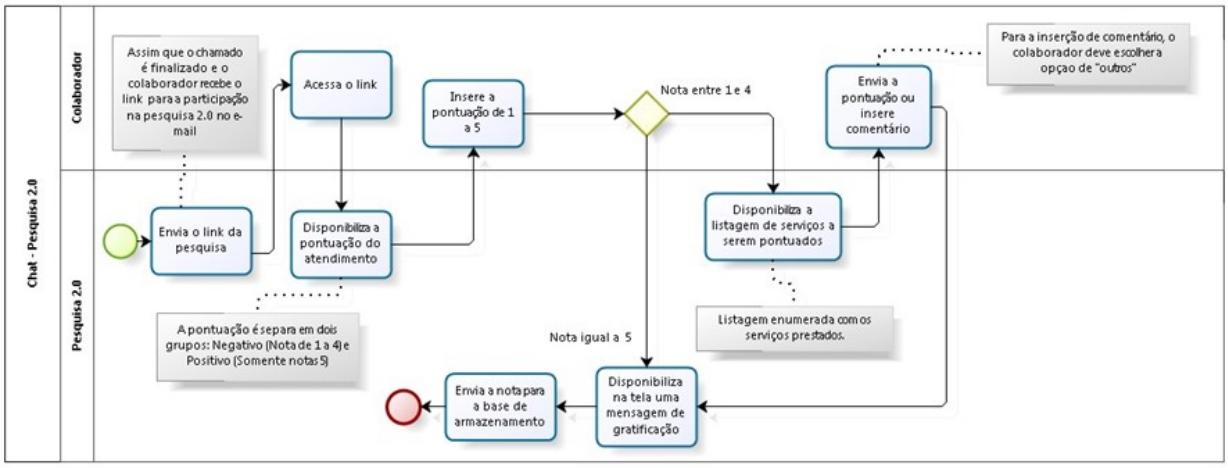


Figura: Fluxo de Pesquisa de Satisfação

16. Ferramenta de Analytics

16.1. A CONTRATADA deverá prover uma ferramenta cognitiva para análise dos dados gerados pela operação dos serviços prestados. Esta ferramenta deve possuir a capacidade de se conectar e publicar informações nas principais ferramentas de mercado proporcionando uma visão completa de todos os processos, pessoas, itens ou serviços.

16.2. A ferramenta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a. Coleta de Dados: fase onde as bases a serem conectadas são definidas;
b. padrão de integração: capacidade de organizar todos os dados em um único padrão de saída independente da origem.;
c. Indicadores (KPI): possuir indicadores pré configurados e possibilitar a configuração a parametrização de novos indicadores com base nas necessidades da CONTRATANTE;
d. Acesso: deve possibilitar a escolha, por parte da CONTRATANTE, quem terá acesso e em que momento, aos dados de indicadores;
e. Publicação: Deve possibilitar a publicação dos dados em visões WEB, Intranet, App Mobile, E-mail e Redes Sociais
f. Full DrilDown: Possibilidade de visualização das informações de um nível sintético até o analítico;
g. capacidade de publicar relatórios em diversas plataformas de mercado , como: Qlik, Tableau, Power BI e Zoko Report;
h. deve possuir capacidade de integração com as mais diversas ferramentas de mercado, como: CA, Zabbix, SAP, bmcRemedy, SalesForce, Avaya, OTRS, Siebel, Microsoft Dynamics, Excel, Cisco, Jira, Facebook, BootStrpa, Power BI, Oracle, SQL Server, MySQL, Big Datas Amazon, Cassandra, Hadoop, e de mobilidade como Andoid e sistemas Apple;
i. Painel multilinguagem: Capacidade de escolher o português como linguagem principal para a exibição de dados;
j. geração de gráficos automatizados de acordo com o comportamento da base de dados;
k. Análise Evolutiva: realizar comparação entre dados acumulados e dados diários, realizar simulação de indicadores, possibilidade de exportação de resultados;
l. Cognição: ao inserir um dado, a ferramenta deverá apresentar todas as informações disponíveis deste dado, como ano, semestre, período, dia, hora, etc;
m. capacidade de exibição de dados individualizados;
n. capacidade de monitoração de qualquer dado, item, pessoa;
o. apresentação de backlogs de atividades atrasadas;
p. acompanhamento de pesquisa de satisfação, identificando níveis de aderência por área, níveis de satisfação total e por segmento, fornecendo dados para elaboração de planos de ação de melhoria por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE;
q. monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Volume de atendimento, TMA, Taxa de abandono, TME e aderência aos níveis de serviços estabelecidos; e
r. geração automática e diária de relatórios pré-definidos.

17. App – Reconhecimento Facial

17.1. O appMobile de Reconhecimento Facial deve permitir que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone.

17.2. Além das facilidades agregadas no canal mobile, a segurança deve ser garantida por um processo de reconhecimento facial, também conhecido como biometria não intrusiva. Em resumo, assim que realizar o cadastro inicial, o usuário deve ser autenticado na aplicação através de uma foto de seu rosto, e automaticamente já obter acesso a uma série de funcionalidades automatizadas, sem a necessidade de contatar o Service Desk.

17.3. A aplicação deve ser disponibilizada em três idiomas: inglês, espanhol e português.

17.4. O app deve disponibilizar, minimamente:

a. autenticação com Active Directory;
b. cadastro da foto do usuário;
c. validação da foto cadastrada;
d. página inicial com todas funcionalidades disponíveis;
e. autenticação com reconhecimento facial;
f. apresentação da lista de sistemas cadastrados;
g. apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio);
h. identificar método para gerar senha (manual/automática);
i. execução da ação através de integração com cada sistema o Mostrar resultado da execução para o usuário;
j. opção de realizar logout na aplicação o Armazenar logs de todas as ações executadas; e
k. objetivos de Reconhecimento facial.

17.5. O produto descrito tem como objetivo realizar a autenticação do usuário, o cadastro e a disponibilização dos fluxos de negócio que podem ser executados instantaneamente, sem a necessidade de contato com o Service Desk.

18. Autenticação

18.1. O fluxo de autenticação deve ser responsável por garantir que o colaborador acesse todas as funcionalidades da aplicação. O fluxo de autenticação deve ser mandatório para todas funcionalidades, inclusive para o cadastro do usuário na ferramenta.

18.2. Fluxo Padrão

18.2.1. Após realizar a aplicação da instalação, conforme método de distribuição adotado no pela CONTRATANTE, o usuário deverá abrir a aplicação normalmente. A aplicação deve verificar se existe alguma informação de acesso armazenada no dispositivo do usuário.

18.2.2. Havendo todas informações do usuário, inclusive dados de que a última autenticação ocorreu com sucesso a aplicação deverá direcionar o usuário diretamente para a página inicial da aplicação.

18.2.3. Havendo apenas o login do usuário registrado no dispositivo, mas com a informação de que um logout foi realizado no último acesso, a aplicação deverá exibir o nome desse usuário para que ele o selecione. Em seguida a aplicação disponibilizará ainda uma opção para o colaborador entrar com um novo usuário.

18.2.4. Selecionado o usuário, entende-se que esse colaborador já realizou autenticação por reconhecimento facial em algum momento e depois fez logout. A aplicação deverá disponibilizar as opções de autenticação por reconhecimento facial e por AD.

18.2.5. Assim que o usuário é autenticado, a aplicação deverá verificar se o cadastro já foi efetuado por esse colaborador. Se o usuário já tiver sido cadastrado, a aplicação deverá abrir a página inicial, caso contrário deverá levar o usuário para a tela de cadastro.

18.3. Exceções e Entrada com Outro Usuário

18.3.1. O usuário deve poder selecionar a opção de entrar com outro usuário, desconsiderando todas informações armazenadas no dispositivo. Nesse caso, a aplicação deve apresentar um campo para que o colaborador informe seu nome de usuário.

18.3.2. Na sequência, a aplicação deverá verificar no servidor se esse colaborador já realizou o cadastro e apresentar as duas opções de autenticação.

18.4. Usuário Sem Foto Cadastrada

18.4.1. Caso o usuário não tenha a foto cadastrada, ele poderá acessar todas as funcionalidades da aplicação normalmente se autenticando apenas com o login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

18.5. Dificuldades no Cadastro da Foto

18.5.1. No caso de os usuários terem dificuldades para cadastrar a foto, o mesmo deve poder entrar na aplicação usando apenas o seu login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

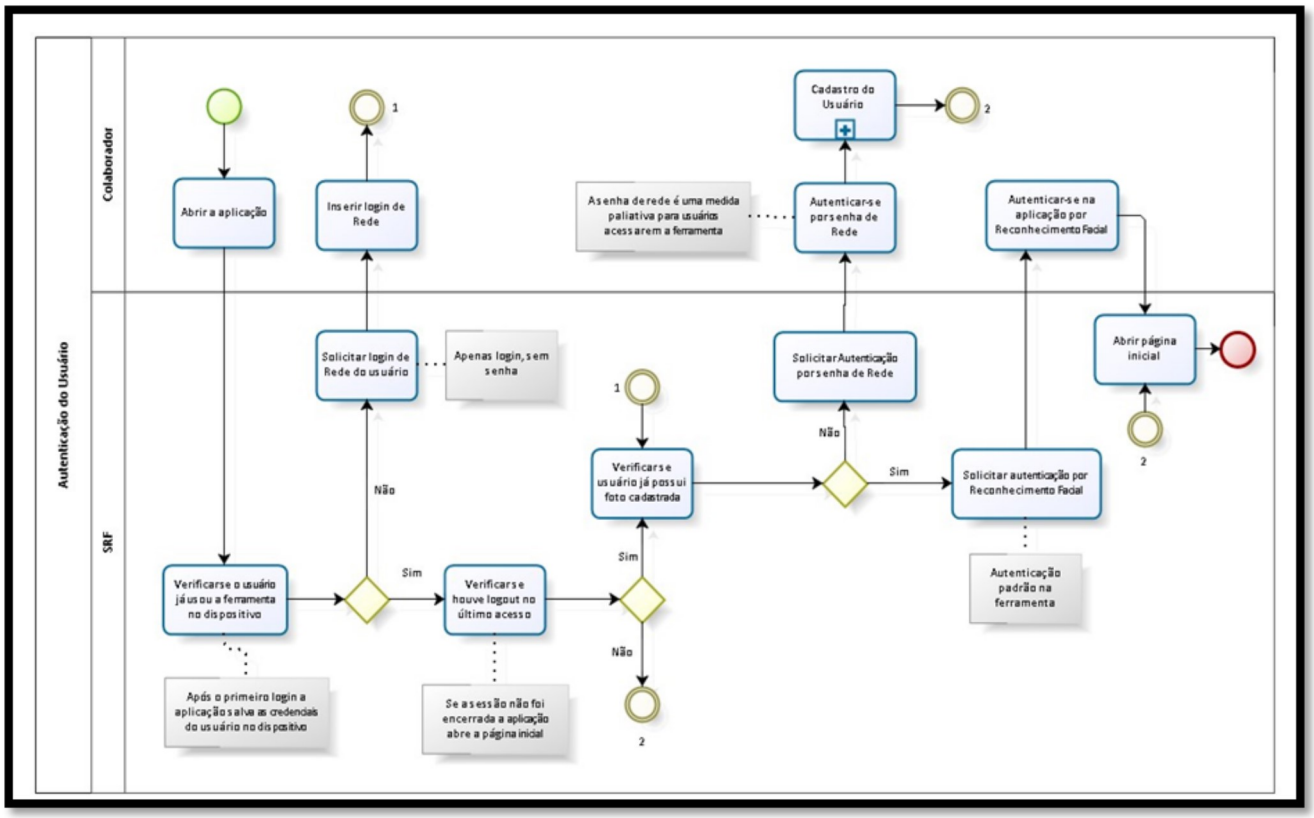


Figura: Autenticação do Usuário

18.6. O processo de Cadastro de Usuário cadastro deve ser executado após uma primeira autenticação do usuário, integrada ao Active Directory (AD). O preenchimento do cadastro garante acesso a todas funcionalidades de aplicação de maneira segura. Esse processo é mandatório para que o colaborador consiga usar suas funcionalidades.

18.6.1. Fluxo Padrão

18.6.1.1. Autenticação: a etapa de autenticação é mandatória para que o usuário possa realizar seu cadastro na aplicação.

18.6.1.2. Captura de foto: o usuário deverá tirar uma foto de seu rosto (selfie) com boa luminosidade e livre de vibrações.

18.6.1.3. Validação da foto do usuário: a aplicação deverá validar se a foto tirada pelo colaborador está dentro dos moldes aceitos pela ferramenta. A validação consiste em confirmar se é uma foto de rosto humano, distância, luminosidade, vibrações, entre outros parâmetros.

18.6.1.4 Teste de reconhecimento facial: assim que a primeira foto é cadastrada, a aplicação pedirá que o usuário tire uma nova foto, com objetivo de validar o processo de reconhecimento facial. Além de validar a foto cadastrada, essa etapa tem o objetivo de familiarizar o usuário com o processo.

18.6.1.5. Página Home: assim que o cadastro é concluído a aplicação deverá direcionar o usuário para a página inicial (home).

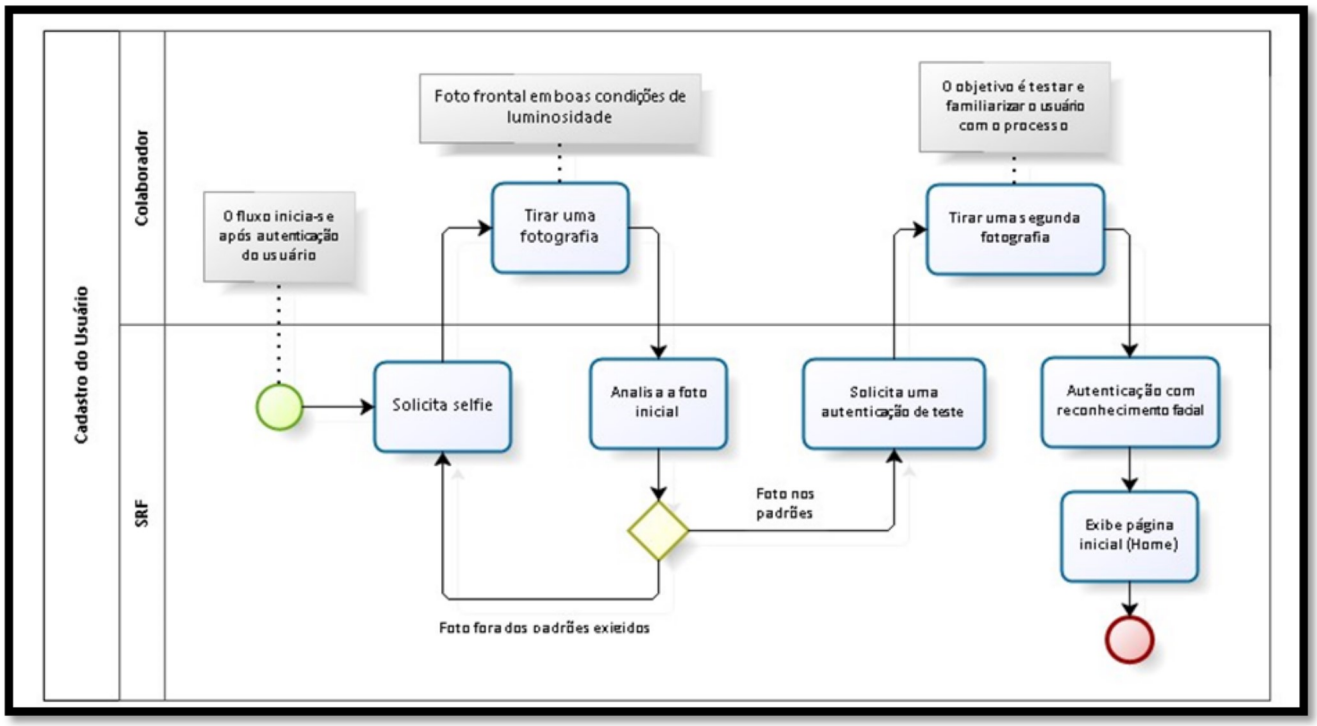


Figura: Cadastro de Usuário

18.7. Foto de Cadastro Fora dos Parâmetros Aceitos pela Aplicação

18.7.1. Caso a foto de cadastro esteja fora dos parâmetros configurados na aplicação ou não remeta a um rosto humano a aplicação solicitará uma nova captura de imagem até que a foto seja válida.

18.8. Validação sem sucesso da foto cadastrada

18.8.1. Caso a foto de validação não seja aprovada a aplicação repetirá o processo até que o usuário insira uma foto válida. Caso o usuário tenha dificuldades, poderá optar por usar o login alternativo..

18.9. Login alternativo

18.9.1. Caso o usuário não consiga cadastrar sua foto para o reconhecimento facial, o mesmo poderá se autenticar apenas com as credenciais de AD.

18.10. Reset ou Desbloqueio com Reconhecimento Facial

18.10.1. Estando com o cadastro realizado, o usuário deve poder fazer o reset ou desbloqueio de qualquer um dos sistemas cadastrados através do processo de reconhecimento facial (biometria não intrusiva). Após a autenticação a aplicação se comunica com os sistemas legados através de integração, enviando os comandos de reset ou desbloqueio, de acordo com o parametrizado na aplicação.

18.10.2. Fluxo Padrão

18.10.2.1. Após autenticar-se na ferramenta, o usuário seleciona a opção de Gestão de Senhas no menu da aplicação.

18.10.2.2. Reconhecimento facial: é solicitado que o usuário tire uma foto de seu rosto, que será comparada com a foto previamente cadastrada pelo usuário. A captura da imagem é válida somente quando realizada frontalmente do rosto.

18.10.2.3. Seleção de sistema: após o reconhecimento ter sido concluído, é apresentado ao colaborador a lista de sistemas cadastrados. O colaborador deverá escolher o sistema no qual deseja realizar a ação.

18.10.2.4. Seleção da ação: após selecionar o sistema, o usuário deverá escolher qual ação deseja executar: reset ou desbloqueio.

18.10.2.5. Execução: a aplicação se comunicará com o sistema do cliente através de integração, enviando o comando de reset/desbloqueio. Após executar o comando, a aplicação deverá informar ao usuário o resultado da operação (sucesso/falha).

18.10.2.6. Página Home: concluída a transação, o usuário será levado novamente à página inicial, com todas funcionalidades.

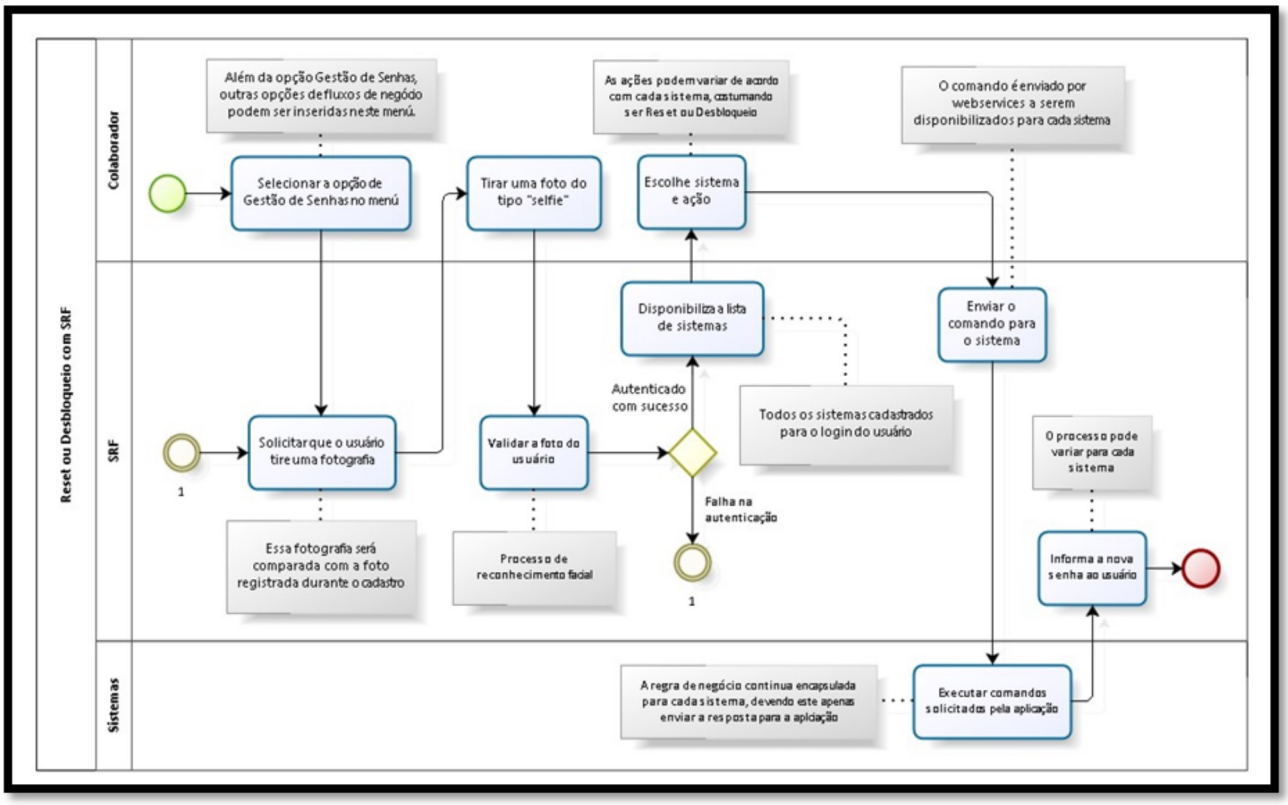


Figura: Reset com Reconhecimento Facial

18.11. Exceções o Login não encontrado/inválido

18.11.1. Caso o usuário não seja localizado no sistema correspondente a aplicação retornará um erro informando que o usuário não possui acesso a aplicação. O usuário poderá inserir novamente o login.

18.12. Foto inválida

18.12.1. Deve ser válido para o reconhecimento da aplicação somente o rosto humano, de forma que se for capturada uma foto aleatória a aplicação não prosseguirá com a disponibilização das funcionalidades para o colaborador. Capturas laterais, parcialmente frontal ou imagens que não remetem a face humana não devem ser reconhecidas pela aplicação.

18.13. Premissas da CONTRATANTE

18.13.1. A CONTRATANTE proverá a integração com o AD, afim de fazer a primeira autenticação do usuário na ferramenta.

18.13.2. A CONTRATANTE será responsável por distribuir o aplicativo para os seus usuários. Cabe a CONTRATANTE definir se a publicação será interna ou se o aplicativo ficará disponível nas lojas de cada plataforma (Google Play ou Apple Store).

18.13.3. Os usuários deverão instalar o aplicativo em seus smartphones a partir do local delimitado pela CONTRATANTE. O aplicativo estará disponível para as plataformas Android e iOS.

18.13.4. Todos usuários precisam, obrigatoriamente, realizar o cadastro na aplicação antes de usar qualquer uma das suas funcionalidades.

18.14. Condições da foto

18.14.1. A foto a ser adicionada tanto para o cadastro quanto para a autenticação deve estar com boa luminosidade e nítida para a aprovação da aplicação, fotos tremidas ou escuras estão propicias a rejeição da aplicação.

18.15. A aplicação criará as senhas de cada sistema seguindo suas respectivas políticas. Poderão ser criadas senhas de diferentes forças para cada aplicação (fraca, média e forte).

19. Exigências e Critérios para o processo de Carga e Atualização da Solução

19.1. Após a CONTRATADA realizar todas as configurações da solução para acompanhamento gerencial do da Central de Serviços com relação ao layout, tipos de relatórios, datas de emissão e disparo das informações, a CONTRATADA deverá consolidar e processar essas informações de forma automática através de um banco de dados para disparo diário por e-mail para o CONTRATANTE com todas as informações e telas descritas neste documento até as 07h00m todos os dias úteis.

19.2. As atualizações das informações na solução deverão ocorrer diariamente no período da 01h00m as 06h00m em dias úteis.

19.3. As disponibilizações dos dados para a confecção dos relatórios deverão ser através de acesso direto ao banco de dados do sistema de gerenciamento da telefonia e do Software de ITSM ou em formato (XLS, TXT ou CSV).

19.4. Diariamente após o processamento das bases de dados e aplicações das regras de negócio da CONTRATANTE, as informações deverão ser carregadas em um arquivo Excel ou web que após atualizado automaticamente deverá e enviado por e-mail para uma lista de distribuição pré-definida, sem nenhuma intervenção humana. O processo deverá ser todo de forma automática.

20. Serviços de Supervisão e Coordenação da Central de Serviços Multicanal para Suporte de 1º Nível e 2º Nível

20.1. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação na Central de Serviços Multicanal serão responsáveis pela organização, controle e integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos, sendo também responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados.

20.2. Os serviços de gestão da Central requerem uma estrutura composta por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados pela CONTRATADA, de acordo com o volume e características do serviço de atendimento.

20.3. Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão da Central de Serviços deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

20.4. Os serviços de gestão da Central compreendem os seguintes serviços:

a. supervisão operacional do atendimento para 1º Nível e 2º Nível; e
b. coordenação do atendimento de 1º Nível e 2º Nível.

c. SUPERVISOR – Atribuições e Competências:

a. acompanhar, monitorar e gerenciar as equipes da Central de Serviços e o Suporte Presencial Onsite, focando nas questões operacionais, objetivando a boa qualidade no atendimento e a satisfação dos usuários;
b. realizar a interação com as equipes técnicas de 1º e 2º nível;
c. acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
d. avaliar e liderar as ações executivas do cotidiano da Central de Serviços e o Suporte Presencial Onsite;
e. realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
f. atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
g. orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
h. gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
i. organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
j. promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
k. realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário ou a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE;
l. realizar o atendimento multicanal, sempre que necessário;
m. elaborar relatórios de serviços executados;
n. apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
o. comunicar o Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento;
p. Habilidades desejadas:

i. possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas;
ii. ter eficiência no atendimento ao público;
iii. possuir habilidades para redação de documentos;
iv. ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
v. usar linguagem adequada;
vi. demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
vii. administrar conflitos; e
viii. ter foco em resultados.

20.6. COORDENADOR – Atribuições e Competências:

a. ser o principal ponto de interlocução, para a CONTRATANTE, quanto às atividades relacionadas à função;
b. responsabilizar-se pelas questões táticas do atendimento e responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
c. planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional de supervisores e atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.;
d. planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função de Atendimento;
e. garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
f. gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades da entral de Serviços Multicanal com os requisitos de negócio da CONTRATANTE;
g. fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da CONTRATANTE, provendo o Gestor do Contrato e o Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com relatórios gerenciais e ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line;
h. apoiar na atualização dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
i. organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores;
j. participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
k. dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
l. Habilidades desejada:

i. possuir liderança;
ii. administrar conflitos;
iii. usar linguagem adequada;
iv. comprometimento com prazos e qualidade;
v. possuir habilidades para redação de documentos; e
vi. demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

ANEXO II - DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

LISTA DE SERVIÇOS DE TIC						
CATEGORIA PRINCIPAL	**SUBCATEGORIA**	**SERVIÇOS**	**TIPO**	**GRUPO SOLUCIONADOR**		
				1º NÍVEL	**2º NÍVEL**	**3º NÍVEL**
EQUIPAMENTOS	IMPRESSORA PRÓPRIA	Instalação/Desinstalação	Incidente/Requisição		X	
		Configuração/Atualização	Incidente/Requisição	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Disponibilização/Substituição	Incidente/Requisição		X	
		Substituição de consumíveis	Incidente		X	
		Manutenção preventiva	Requisição		X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
	DESKTOP/NOTEBOOK	Instalação/Desinstalação	Incidente/Requisição		X	
		Configuração/Atualização	Incidente/Requisição	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Disponibilização/Substituição	Requisição		X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
		Empréstimo	Requisição		X	
		Upgrade de hardware	Incidente/Requisição		X	
		Manutenção preventiva	Requisição		X	
		Restauração de imagem	Requisição		X	
		Formatação	Incidente/Requisição		X	
	SCANNER	Instalação/Desinstalação	Incidente/Requisição		X	
		Configuração/Atualização	Incidente/Requisição	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
		Manutenção preventiva	Requisição		X	
		Disponibilização/Substituição	Incidente/Requisição		X	
	NOBREAK	Instalação/Remoção	Incidente/Requisição		X	
		Disponibilização/Substituição	Incidente/Requisição		X	

LISTA DE SERVIÇOS DE TIC						
		Indisponibilidade	Incidente		X	
		Manutenção preventiva	Requisição		X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
	PERIFÉRICOS	Instalação/Remoção	Incidente/Requisição		X	
		Disponibilização/Substituição	Incidente/Requisição		X	
		Indisponibilidade	Incidente		X	
	PROJETOR	Instalação/Remoção	Incidente		X	
		Disponibilização/Substituição	Incidente/Requisição		X	
		Indisponibilidade	Incidente		X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
APLICATIVOS	PROGRAMAS DE ESCRITÓRIO	Instalação/Desinstalação	Requisição	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
		Atualização	Requisição	X	X	
		Configuração	Requisição	X	X	
	PROGRAMAS UTILITÁRIOS	Instalação/Desinstalação	Requisição	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
		Atualização	Requisição	X	X	
		Configuração	Requisição	X	X	
	PLUGINS	Instalação/Desinstalação	Requisição	X	X	
		Indisponibilidade	Incidente	X	X	
		Atualização	Requisição	X	X	
		Configuração	Requisição	X	X	
SISTEMAS	SISTEMAS JUDICIAIS INTERNOS	Criação/Exclusão de usuário	Requisição	X		
		Indisponibilidade	Incidente			X
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Permissão de acesso	Requisição	X		
		Instalação/Configuração	Requisição/Incidente	X	X	
		Recuperação de senhas	Requisição	X		
	SISTEMAS JUDICIAIS EXTERNOS	Indisponibilidade (questões internas)	Incidente			X
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Permissão de acesso	Requisição	X	X	
		Instalação/Configuração	Requisição/Incidente	X	X	

LISTA DE SERVIÇOS DE TIC						
		Criação/Exclusão de usuário	Requisição	X	X	
		Recuperação de senhas	Requisição	X		
	SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	Criação/Exclusão de usuário	Requisição	X		
		Instalação/Configuração	Requisição/Incidente	X	X	
		Orientação de uso	Requisição	X	X	
		Permissão de acesso	Requisição	X	X	
		Indisponibilidade	Incidente			X
SERVIÇOS DE REDE	SERVIÇOS DE DIRETÓRIO	Criação/Exclusão de usuário	Requisição	X		
		Permissão de acesso	Requisição	X		
		Indisponibilidade	Incidente			X
		Ativação/Inativação de usuário	Requisição	X		
		Recuperação de senhas	Requisição	X		
	SERVIÇOS DE INTERNET E INTRANET	Indisponibilidade	Incidente			X
		Liberação de acesso a websites	Requisição			X
		Configuração de proxy	Requisição/Incidente	X	X	
		Ativação/Troca de ponto de rede lógica	Requisição	X	X	
		Solicitação de ponto de rede lógica	Requisição			X

1. Apesar do atendimento e solução de terceiro nível não ser contemplado diretamente dentre os serviços previstos neste objeto, cabe ressaltar algumas pontuações, considerando que a CONTRATADA será responsável pelo encaminhamento da distribuição dos chamados aos níveis responsáveis.

1.1. Os serviços de 3º nível podem ser declaradamente conhecidos ou podem ser acidentalmente identificados:

a. declaradamente conhecidos: São os serviços cujos responsáveis já estão previamente definidos através do fluxo de trabalho estabelecido pelo Tribunal de Justiça;

b. acidentalmente identificados: São os serviços que em um primeiro momento não puderam ser classificados como 3º nível devido à insuficiência de informações, mas que ao se realizar diligências restou-se possível a devida classificação para o atendimento de 3º nível.

1.2. Os serviços de microinformática são os serviços relacionados ao atendimento de solicitações envolvendo *hardware, software e peopleware,* que juntos formam o sistema computacional, cujos funcionamentos apresentam anomalias, problemas, falhas ou cuja utilização por parte dos usuários apresenta duvidas, sendo necessária a intervenção de suporte de Ti para o auxílio e resolução com a finalidade de restabelecimento da disponibilidade dos itens que compõem todo o sistema computacional para a continuidade da realização dos trabalhos do Tribunal.

1.3. De modo sucinto e exemplificativo a seguir serão descritos *hardware, software e peopleware:*

a. *Software* – corresponde à parte lógica e inteligência computacional que realiza o controle de todo o hardware envolvido nas operações computacionais. É composto por drives, sistema operacional, aplicações e etc;

b. *Hardawre* – corresponde à parte física do sistema computacional composta de elementos necessários ao processamento, armazenamento, entrada e saída de dados. É composto de computador, impressora, scanner, peças necessárias ao funcionamento de estações e etc;

c. *Peopleware* – corresponde à parte humana do sistema computacional composta de pessoas habilitadas à realização de atividades para a produção e interpretação de informações utilizando os meios computacionais disponíveis com a finalidade de realizar funções necessárias ao alcance da prestação jurisdicional do Tribunal de Justiça. É composto de magistrados, servidores, estagiários e demais colaboradores; e

d. Dessa forma, a existência de um 3º nível na instituição não afetará diretamente o contrato, pois a CONTRATADA não atuará ativamente neste nível, porém a CONTRATADA deverá manter-se disponível para que seja utilizada para a prestação de auxílio ao 3º nível, quando for necessário, bem como poderá utilizar-se do 3º nível com a finalidade de obter auxílio na resolução de solicitações que lhe sejam atribuídas.

ANEXO III - CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS EXIGIDAS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

1. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

a. Gerenciamento de Mudanças;
b. Gerenciamento de Incidentes;
c. Gerenciamento de Problemas;
d. Cumprimento de Requisição;
e. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
f. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
g. Gerenciamento de Nível de Serviço; e
h. Gerenciamento de Conhecimento;

1.1. Para todas essas disciplinas ITIL V3, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL V3. Assim, ainda que a eventualmente solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL V3, a CONTRATADA deverá fornecer todos os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL V3.

1.2. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis.

1.3. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de **Gerencia Configuração e Ativos de Serviços**. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB.

1.4. A CONTRATADA deverá entregar documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.

1.5. Os itens apresentados neste anexo são obrigatórios e deverão ser atendidos preferencialmente de forma nativa.

1.5.1. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.

1.6. Caso determinado processo ITIL V3 não seja nativo na ferramenta principal, a CONTRATADA deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional com licenças e sem qualquer necessidade de alteração do código fonte.

1.7. Para todos os itens atendidos de forma nativa ou não nativa (ferramentas ou módulos adicionais), deverão ser apresentadas, no momento de entrega da proposta, todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens, para os casos onde o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde está deixar dúvidas quanto ao atendimento.

1.8. características mínimas quanto a Interface:

a. toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
b. toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;
c. a solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;
d. integração com e-mail para abertura e acompanhamento de incidentes;
e. permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's);
f. permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;
g. integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes;
h. possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
i. utilizar base de dados centralizada e integrada;
j. a solução deverá permitir a personalização da visualização da fila de demandas do Analista pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
k. base de dados única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
l. preferencialmente ter a capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;
m. utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;
n. para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;

o. fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;

p. possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;

q. integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

r. a solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;

s. a solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve permitir sua integral operação através de ambiente WEB, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação:

i. opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente WEB; e

ii. a solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB.

1.9. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico CONTRATANTE para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução.

1.10. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação.

1.11. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.

1.12. Preferencialmente a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação.

1.13. A solução deve permitir um alto grau de personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte.

1.14. A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

a. nome e sobrenome;

b. ramal;

c. E-mail; e

d. Unidade Administrativa (lotação).

1.15. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução.

1.16. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3.

1.17. A Solução deverá ser certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify toolset) nos seguintes processos e função contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

1.18. Requisitos Técnicos Obrigatórios da Solução

1.18.1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).

1.18.1.1. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta.

1.18.2. A solução deve permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados.

1.18.3. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.

1.18.3.1. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.

1.18.4. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo.

1.18.5. Função Central de Serviços

1.18.5.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.

1.18.5.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.

1.18.5.3. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail.

1.18.5.4. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados.

1.18.5.5. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas.

1.18.5.6. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços

1.18.5.7. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.

1.18.5.8. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com

acompanhamento de qualidade no nível de serviço.

1.18.5.9. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE, através do protocolo SMTP

1.18.5.10. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.

1.18.5.11. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.

1.18.5.12. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação)

1.18.5.13. A solução deve permitir que administradores da TIC da CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.

1.18.5.14. **Gerenciamento de Incidente**

1.18.5.14.1. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

a. por telefone (Central de serviços);
b. por e-mail; e
c. pela web (intranet/internet).

1.18.5.14.2. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis.

1.18.5.14.3. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3.

1.18.5.14.4. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

1.18.5.14.4.1. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, IMR e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc.

1.18.5.14.4.1.1. Preferencialmente a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados.

1.18.5.14.4.1.2. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário.

1.18.5.14.4.2. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo IMR.

1.18.5.14.4.3. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3.

1.18.5.14.4.4. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento.

1.18.5.14.4.4.1. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente.

1.18.5.14.4.4.1.1. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário.

1.18.5.14.4.5. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.

1.18.5.14.4.5.1. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente.

1.18.5.14.4.5.1.1. A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um “Incidente Principal” e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal

1.18.5.14.4.5.1.2. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o Incidente Principal for fechado.

1.18.5.14.4.6. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decurso de prazo).

1.18.5.14.4.7. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável.

1.18.5.14.4.8. A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão.

1.18.5.14.4.9. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail.

1.18.5.14.4.9.1. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC, IMR.

1.18.5.14.4.9.1.1. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.

1.18.5.14.4.10. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.

1.18.5.14.4.11. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente.

1.18.5.14.4.12. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro.

1.18.5.14.4.13. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail.

1.18.5.14.4.14. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.

1.18.5.14.4.15. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento.

1.18.5.14.4.16. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões.

1.18.5.14.4.17. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.

1.18.5.14.4.18. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.

1.18.5.14.4.18.1. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos IMRs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal.

1.18.5.14.4.18.1.1. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.

1.18.5.14.4.18.1.2. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE.

1.18.5.14.4.18.1.3. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários.

1.18.5.14.4.18.2. A solução deve automaticamente sugerir o IMR apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas.

1.18.5.14.4.18.2.1. O IMR deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual.

1.18.5.14.4.18.3. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características.

1.18.5.14.4.18.3.1. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao IMR apropriado

1.18.5.14.4.19. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.

1.18.5.14.4.20. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução.

1.18.5.14.4.21. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução.

1.18.5.14.4.22. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de serviços e vice e versa.

1.18.5.14.4.23. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas.

1.18.5.14.4.24. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes.

1.18.5.14.4.24.1. Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças.

1.18.5.14.4.24.1.1. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.

1.18.5.14.4.24.1.2. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido.

1.18.5.14.4.24.1.3. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema /Mudança.

1.18.5.14.4.24.1.3.1. Este histórico deve ser pesquisável.

1.18.5.14.4.24.1.4. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.

1.18.5.14.4.24.1.5. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.

1.18.5.14.4.24.1.6. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.

1.18.5.14.4.24.1.7. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. “erro do usuário”, “falta de patch corretivo”, etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha.

1.18.5.14.4.24.1.8 A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final.

1.18.5.14.4.24.1.9. Deve ser possível disparar um arquivo executável ou batch a partir de qualquer atividade de atualização, passando parâmetros ou dados internos do registro.

1.18.5.14.4.24.1.10. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem.

1.18.5.14.4.24.1.11. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário.

1.18.5.14.4.24.1.11.1. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução.

1.18.5.14.4.24.1.11.2. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o IMR associado a ele, do ponto de parada, ou a critério da CONTRATANTE.

1.18.5.14.4.25. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento "howto's" e resolução de problemas comuns).

1.18.5.14.4.26. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes.

1.18.5.14.4.26.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros

1.18.5.14.4.26.2. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário.

1.18.5.14.4.26.3. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados.

1.18.5.14.4.26.4. No caso de conflitos de IMR, será selecionado o de maior prioridade.

1.18.5.14.4.26.5. A solução deve rastrear e alertar sobre o IMR até a resolução pelo prestador de serviço externo.

1.18.5.14.4.26.6. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o IMR correto e rastrear e alertar sobre o IMR até que haja uma resolução ou reatribuição.

1.18.5.14.4.26.7. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE.

1.18.5.14.4.26.8. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

1.18.5.15. **Gerenciamento de Cumprimento de Requisição**

1.18.5.15.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço.

1.18.5.15.2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitado pelo usuário.

1.18.5.15.3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar.

1.18.5.15.4. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.

1.18.5.15.5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias.

1.18.5.15.6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços.

1.18.5.15.7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas.

1.18.5.15.8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.

1.18.5.15.9. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições.

1.18.5.15.10. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço.

1.18.5.15.11. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte.

1.18.5.15.12. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas.

1.18.5.15.13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.

1.18.5.15.14. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas.

1.18.5.15.15. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os IMRs estabelecidos.

1.18.5.15.16. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes.

1.18.5.15.17. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço.

1.18.5.15.18. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço.

1.18.5.15.19. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços.

1.18.5.15.20. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento, qualquer que seja a fase onde se encontre, do cumprimento da requisição.

1.18.5.15.21. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice versa.

1.18.5.15.22. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço

1.18.5.16. **Gerenciamento do Catálogo de Serviço**

1.18.5.16.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.

1.18.5.16.2. A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução

1.18.5.16.3. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.

1.18.5.16.4. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

1.18.5.16.5. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.

1.18.5.16.6. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

1.18.5.16.7. A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

1.18.5.17. **Gerenciamento de Problema**

1.18.5.17.1. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:

a. telefone;
b. E-mail; e
c. Pela web (intranet e internet).

1.18.5.17.2. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões.

1.18.5.17.3. A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças.

1.18.5.17.4. O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

1.18.5.17.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

1.18.5.17.6. A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, IMR e time inicial de suporte.

1.18.5.17.6.1. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário.

1.18.5.17.7. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema.

1.18.5.17.8. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado.

1.18.5.17.9. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do IMR e alertar ao time e à gestão por e-mail.

1.18.5.17.10. Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, IMR, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual.

1.18.5.17.10.1. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.

1.18.5.17.11. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.

1.18.5.17.12. Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas.

1.18.5.17.13. A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas.

1.18.5.17.14. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.

1.18.5.17.14.1. Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão.

1.18.5.17.14.2. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões.

1.18.5.17.15. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu.

1.18.5.17.16. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário.

1.18.5.17.16.1. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal.

1.18.5.17.17. A solução deve sugerir automaticamente o IMR apropriado, baseado em regras pré-definidas.

1.18.5.17.18. Deve ser possível alterar o IMR sugerido baseado em configurações de permissão.

1.18.5.17.19. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem.

1.18.5.17.20. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos

1.18.5.17.21. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas.

1.18.5.17.22. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e IMRs que os suportam, através de indicadores de desempenho

1.18.5.17.23. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas

1.18.5.17.24. Atualização e Resolução de Problemas.

1.18.5.17.24.1. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:

a. o usuário deve ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução;
b. a solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;
c. a solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;
d. a solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;
e. deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;
f. a solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado; e
g. a solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal.

1.18.5.18. **Gerenciamento de Mudança**

1.18.5.18.1. A solução deve permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:

a. telefone;
b. e-mail; e
c. Web.

1.18.5.18.2. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões.

1.18.5.18.3. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.

1.18.5.18.4. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança.

1.18.5.18.5. Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.

1.18.5.18.6. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos.

1.18.5.18.7. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

1.18.5.18.8. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

1.18.5.18.9. A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, IMR, time inicial de atendimento.

1.18.5.18.9.1. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.

1.18.5.18.10. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança.

1.18.5.18.11. A solução deve disparar alertas através de janelas pop up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc.

1.18.5.18.12. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.

1.18.5.18.13. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.

1.18.5.18.14. Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças.

1.18.5.18.15. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos.

1.18.5.18.16. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo.

1.18.5.18.17. A solução deve oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.

1.18.5.18.18. A solução deve permitir o envio de e-mail, etc., ao usuário e ao time de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada.

1.18.5.18.19. A solução deve permitir a escalação automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do IMR, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail, etc.

1.18.5.18.20. Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, ICs, IMR, etc, baseado em permissões.

1.18.5.18.20.1. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem, mudou o que, quando.

1.18.5.18.21. A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.

1.18.5.18.22. Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança.

1.18.5.18.23. A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM.

1.18.5.18.24. A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas.

1.18.5.18.25. A solução deve permitir registrar a disponibilidade do time de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida.

1.18.5.18.26. A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu.

1.18.5.18.27. A solução deve permitir associar um IMR à Requisição de Mudança.

1.18.5.18.27.1. O IMR pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão.

1.18.5.18.28. A solução deve sugerir automaticamente o IMR associado, baseado em regras pré-definidas.

1.18.5.18.29. O IMR sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão.

1.18.5.18.30. A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas.

1.18.5.18.31. A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.

1.18.5.18.32. A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL V3.

1.18.5.18.33. A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.

1.18.5.18.34. A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.

1.18.5.18.35. A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação.

1.18.5.18.36. Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.

1.18.5.18.37. A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout).

1.18.5.18.38. A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos.

1.18.5.18.39. A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários.

1.18.5.18.40. A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V.

1.18.5.18.41. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças.

1.18.5.18.42. Atualização e Resolução da Mudança.

1.18.5.19. **Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço**

1.18.5.19.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.

1.18.5.19.2. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:

a. manter atualizadas características da configuração de ativos;
b. manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
c. manter atualizados os relacionamentos entre ativos;
d. permitir criar e modificar as informações dos ativos como por exemplo datas de garantia e de manutenção;
e. permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;
f. permitir auditoria e atualização do status do ativo;
g. permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta; e
h. possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.

1.18.5.19.3. A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos

1.18.5.19.4. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.

1.18.5.19.5. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.

1.18.5.19.6. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.

1.18.5.19.6.1. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.

1.18.5.19.6.2. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.

1.18.5.19.7. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração.

1.18.5.19.8. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.19.9. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.19.10. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.

1.18.5.19.11. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.19.12 A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados.

1.18.5.19.13. A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TIC sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças.

1.18.5.19.14. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMs associadas a um mesmo item de configuração.

1.18.5.19.15. As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares.

1.18.5.19.16. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.

1.18.5.19.16.1. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do Incidente, sempre que um registro for feito para um item de configuração que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.

1.18.5.19.17. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.

1.1.10.19.18. Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).

1.1.10.19.19. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).

1.1.10.19.20. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).

1.1.10.19.21. Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.

1.1.10.19.22. Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs.

1.1.10.19.23. Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente.

1.1.10.19.24. Gerenciamento de Licença de Software

1.1.10.19.24.1. Deve ser capaz de utilizar informações de prova de uso (inventário de software) coletadas de forma automática por ferramentas de mercado especialistas para este fim ou mesmo de forma manual, e mantidas em banco de dados ou arquivos como por exemplo planilhas em MS-Excel.

1.1.10.19.24.2. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias, parceiros, etc.

1.1.10.19.24.3. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores, etc.

1.1.10.19.24.4. Deve possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade (ou não-conformidade) no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso (contratos e licenciamento de software)

1.1.10.19.24.5. Deve possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações.

1.1.10.19.24.6. Deverá possuir mecanismo de geração de relatórios de análise de conformidade, alertas, nivelamento, dentre outros, mecanismo este baseado em tecnologia BI.

1.1.10.19.24.7. Deve prover dashboard via interface web para acesso às informações sobre o status das análises de conformidade de uso das licenças de software.

1.1.10.19.24.8. Deve permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV.

1.1.10.19.24.9. Deve ser capaz de gerar os seguintes alertas relacionados a questões de conformidade sobre o uso de licenças de softwares:

a. licenças encerradas;
b. licenças encerrando;
c. manutenção encerrada;
d. manutenção encerrando; e
e. aproximação da data de pagamento da manutenção

1.1.10.19.25. Deve permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos “stand-alone”, suites, bundles, subscrições e serviços.

1.18.5.20. **Gerenciamento de Nível de Serviço**

1.18.5.20.1. A solução deve ser capaz de estabelecer os IMRs e registrar seus detalhes.

1.18.5.20.2. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalação para todos os escopos de contrato.

1.18.5.20.3. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.

1.18.5.20.4. solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalação por acordo.

1.18.5.20.5. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.

1.18.5.20.6. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo.

1.18.5.20.6.1. Os tempos de resposta, resolução e escalação somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo.

1.18.5.20.7. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo.

1.18.5.20.8. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalações e notificações.

1.18.5.20.9. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.

1.18.5.20.10. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de IMR.

1.18.5.20.11. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de IMR por grupo resolvedor.

1.18.5.20.12. A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços

1.18.5.20.13. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo.

1.1.10.21. **Gerenciamento de Conhecimento**

1.1.10.21.1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimentos permitindo:

a. criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
b. adição de documentos externos à base de conhecimento;
c. separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
d. pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras; e
e. pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;

1.1.10.21.2. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.

1.1.10.21.3. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.

1.1.10.21.4. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir).

1.1.10.21.5. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.

1.1.10.21.6. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.

1.1.10.21.7. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento.

1.1.10.21.8. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.

1.1.10.21.9. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.

1.1.10.21.10. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudança.

1.1.10.21.11. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações.

1.1.10.21.12. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração

1.1.10.21.13. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado.

1.1.10.21.14. A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:

a. Permitir a consulta em conteúdos armazenados em múltiplos formatos; e
b. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas

1.1.10.22. **Funcionalidades Adicionais**

1.1.10.22.1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

a. permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;
b. permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
c. permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas; e
d. permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML).

1.1.10.22.2. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.

1.1.10.22.3. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow).

1.1.10.22.3.1. A solução deverá permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários.

1.1.10.22.3.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho.

1.1.10.22.3.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis.

1.1.10.21.3.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc).

1.1.10.21.3.5. Cada processo de trabalho deve ter um IMR geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio IMR individual.

1.1.10.21.3.6. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo.

1.1.10.22. A solução deve oferecer as seguintes personalizações e Permissões:

a. suportar indivíduos e grupos;
b. definir funções e permissões no nível de equipe;
c. definir funções e permissões no nível indivíduo;
d. definir personalizações de tela no nível de equipe;
e. definir personalizações de tela no nível do indivíduo;
f. inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
g. permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

h. adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;

i. modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

j. oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);

k. controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro; e

l. permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

ANEXO IV - PERFIS, QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS E HABILIDADES EXIGIDAS

1. PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS

1.1. **Atendente de Suporte da Central de Serviços (Grupo solucionador 1º nível)**

1.1.1. ESCOLARIDADE

1.1.1.1. Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos Ensino Médio Completo.

1.1.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1.1.2.1. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.

1.1.2.2. Comprovar por meio de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração de instituição pública onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.

1.1.3. CERTIFICAÇÕES/CURSO

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

1.2. **Supervisor de Suporte da Central de Serviços (Grupo solucionador 1º Nível)**

1.2.1. ESCOLARIDADE

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

1.2.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1.2.2.1. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de supervisão de Service Desk.

1.2.3. CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

1.2.3.1. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

1.3. **Supervisor de Serviço de Suporte de 2º Nível**

1.3.1. ESCOLARIDADE

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

1.3.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1.3.2.1. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de supervisão de Service Desk.

1.3.3. CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

1.3.3.1. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

1.4. **Coordenador de Suporte de 1º e 2º Nível**

1.4.1. ESCOLARIDADE

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

1.4.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1.4.2.1. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de coordenação de Service Desk.

1.4.3. CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

1.4.3.1. Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

1.5. **Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível (Onsite)**

1.5.1. ESCOLARIDADE

1.5.1.1. Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos uma das formações a seguir:

1.5.1.2. Ensino Médio Completo com 80 horas comprovadas de cursos de operação, manutenção ou programação de computadores.

1.5.1.3. Ensino médio completo profissionalizante na área de Informática.

1.5.1.4. Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação, devidamente reconhecido pelo MEC.

1.5.2. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1.5.2.1. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de suporte técnico.

1.5.2.2. Possuir conhecimento Técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.

1.5.3. HABILIDADES

1.5.3.1. Facilidade de entendimento de problemas de usuários.

1.5.3.2. Facilidade de expressão e transmissão de informações.

ANEXO V - MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Determinação do Valor Unitário da USIT		
Insumo	**Percentual no custo total da UST**	**Valor (R$)**
I - Custo da mão de obra por UST		
II - Custos Administrativos e outras despesas indiretas		
III - Lucro Bruto		
IV - Preço final da UST		

Item	**Especificações**	**Und.**	**Qnt.**	**Valor Unitário (R$)**	**Valor Total (R$)**
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	UST	20000		
Valor Global Estimado					

ANEXO VI - MODELOS DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, inscrito(a) sob RG n.º _____ e CPF n.º _____, colaborador da empresa _____, estabelecida no endereço _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, em razão da execução das atividades previstas do contrato Tribunal de Justiça do Estado de Roraima nº _____, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da TI do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima e aceito as regras, políticas, condições e obrigações constantes no presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.

A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

Neste ato, comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, das informações restritas reveladas.

Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos

que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

Obrigo-me, perante o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima e a _____.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Boa Vista, ____ de _____ de 201__.

Assinatura:_____

TERMO DE CIÊNCIA

Declaro ter ciência inequívoca do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, da legislação sobre o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário e a:

a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado de Roraima e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;

b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo: (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo; (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, salvo autorização da autoridade competente.
Declaro que [recebi] [tive acesso] ao (à) [documento ou material entregue ou exibido ao signatário], e por estar de acordo com o presente Termo, o assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.
Boa Vista, xx de xxx de xxxx.
NOME E ASSINATURA
<Todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação>

ANEXO VII - VISTORIA

A -MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

EDITAL DE _____ Nº XX/201_

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO RELACIONADOS À MICROINFORMÁTICA, INCLUINDO O ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES, PARA O PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital de _____ nº XX/201_, que _____ (Nome Completo), portador(a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, devidamente credenciado(a) pela Empresa _____, CPNJ nº _____, compareceu perante ao TJRR e vistoriou as áreas e instalações onde ocorrerá a execução dos serviços, tomando plena ciência das características e peculiaridades existentes.

Boa Vista, ____ de _____ de 201_.

Assinatura do Responsável pela Empresa

B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO VISTORIA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO RELACIONADOS À MICROINFORMÁTICA, INCLUINDO O ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES, PARA O PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE RORAIMA

Em atendimento ao previsto no Edital _____ nº XX/201_, eu, _____ (nome completo), portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal da Empresa _____, CNPJ nº _____, declaro conhecer as características e peculiaridades das áreas e instalações onde ocorrerá a execução dos serviços, tomando plena ciência das características e peculiaridades existentes.

Boa Vista, ____ de _____ de 201_.

Assinatura do Responsável pela Empresa

ANEXO VIII - PROVA DE CONCEITO AO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Item	Requisito	Percentual (%)	Atende	
			Sim	Não
01	Consulta de chamados	4%	( )	( )
02	Reabertura de chamados	4%	( )	( )
03	Consulta de Chamados Complementares	4%	( )	( )
04	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio.	4%	( )	( )

05	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar a priorização no atendimento.	4%	( )	( )
06	A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.	4%	( )	( )
07	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta para todos os escopos de contrato.	4%	( )	( )
08	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resolução para todos os escopos de contrato;	4%	( )	( )
09	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de escalação para todos os escopos de contrato.	4%	( )	( )
10	Estando com o cadastro realizado, o usuário deve poder fazer o reset ou desbloqueio de qualquer um dos sistemas cadastrados através do processo de reconhecimento facial (biometria não intrusiva). Após a autenticação a aplicação se comunica com os sistemas legados através de integração, enviando os comandos de reset ou desbloqueio, de acordo com o parametrizado na aplicação.	8%	( )	( )
11	O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Em vez de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve pode concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.	8%	( )	( )
12	Hub de atendimento Humano: acionamento de atendimento humano utilizando comando de transferência	8%	( )	( )
13	Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Volume de atendimento	5%	( )	( )
14	Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Tempo Médio de Atendimento	5%	( )	( )
15	Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Taxa de abandono	5%	( )	( )
16	Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Tempo Médio de Espera	5%	( )	( )
17	Cognição: ao inserir um dado, a ferramenta deverá apresentar todas as informações disponíveis deste dado, como ano, semestre, período, dia, hora, etc	5%	( )	( )
18	Análise Evolutiva: realizar comparação entre dados acumulados e dados diários, realizar simulação de indicadores, possibilidade de exportação de resultados	5%	( )	( )
19	Análise Evolutiva: realizar simulação de indicadores, possibilidade de exportação de resultados	5%	( )	( )
20	Análise Evolutiva: realizar exportação de resultados.	5%	( )	( )

Total em Percentual dos Requisitos Atendidos	

Documento assinado eletronicamente por **HERBERT ANDREWS LUCENA DOS SANTOS**, **Técnico(a) Judiciário(a)**, em 16/10/2018, às 09:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

Documento assinado eletronicamente por **ELANO LOUREIRO SANTOS**, **Chefe de Setor**, em 16/10/2018, às 10:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

Documento assinado eletronicamente por **EMERSON CAIRO MATIAS DA SILVA**, **Subsecretário(a)**, em 16/10/2018, às 10:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

Documento assinado eletronicamente por **LILIAN TAJUJA ROCHA**, **Secretário(a) em exercício**, em 16/10/2018, às 10:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjrr.jus.br/autenticidade informando o código verificador **0426381** e o código CRC **FDA2D42F**.

ANEXO II
MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA DE PREÇOS DETALHADA, APÓS O ENCERRAMENTO DOS LANCES

PREGÃO ELETRÔNICO n.º 037/2018.

Data do certame: 09/11/2018, às 11h30min.

Procedimento Administrativo n.º 0001190-14.2018.8.23.8000

OBJETO: formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, conforme as especificações e quantidades estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

ITEM 01						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**UND.**	**QTD.**	**Valor Unitário Máximo fixado pelo TJRR (R$)**	**Valor Unitário ofertado pelo Licitante (R$)**	**Valor Total do item (R$)**
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	UST	20000	R$ 71,15		
Valor Total R$						
Obs.: O valor máximo aceitável é de R$ 1.423.000,00						

Razão Social:

Número do CNPJ:

Endereço Completo com CEP:

Fone/Fax/Celular:

E-mail:

Banco/Nome e nº. da Agência/Conta Corrente

Prazo de Validade da Proposta:

Local e Data:

_____

nome e assinatura do representante legal

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO ANTINEPOTISMO

Ref.: Pregão Eletrônico n.º 000/2018

a) Nos termos do art. 2º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 07, de 18 de outubro de 2005, atualizada pela Resolução CNJ nº 229, de 22 de junho de 2016, DECLARO não ter no quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

_____

Local e data

_____

Assinatura do Representante Legal

ANEXO IV

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços N.º 000/0000

Procedimento Administrativo n.º 0001190-14.2018.8.23.8000

Pregão Eletrônico n.º 00/2018

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA, com sede na Praça do Centro Cívico, sem número, Centro, na cidade de Boa Vista, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o n.º 34.812.669/0001-08, neste ato, representado(a) pelo(a) ...(cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria n.º ..... de .....de ..... de ....., inscrito no CPF sob o n.º ..... Portador(a) da Carteira de Identidade n.º ..... , considerando o julgamento da licitação na modalidade **Pregão**, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS, em epígrafe, **RESOLVE** registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificadas nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e nas quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Resolução TJRR n.º 08/2015, na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, e no Decreto n.º 7.892/2013, observadas, ainda, as demais normas legais aplicáveis, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios.

2. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a contar de sua publicação, não podendo ser prorrogada.

2.2. O Edital do **Pregão** Eletrônico n.º 000/0000 e seus anexos são partes integrantes desta Ata, assim como a proposta vencedora e a ata da sessão pública do **Pregão** eletrônico, independente de transcrição.

2.3. Integram a Ata, como anexo, a relação das **licitantes** que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao da **licitante** vencedora do certame.

3. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

3.1. O(s) preço(s) registrado(s), as especificações do objeto, a(s) quantidade(s), **fornecedor(es)** e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

EMPRESA:

CNPJ:					
ENDEREÇO COMPLETO:					
REPRESENTANTE:					
TELEFONE:	**E-MAIL:**				
PRAZO DE ENTREGA:					
Item	**Descrição**	**Und.**	**Qtd.**	**VALOR**	
				Unitário	**Total**
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	UST	20000		

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em .... (....) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

Boa Vista - RR ____ de _____ de 0000.

_____ Nome Secretário de Gestão Administrativa	_____ Representante legal Empresa

ANEXO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

CADASTRO RESERVA	
Classificação	Licitante

ANEXO V

MINUTA DO CONTRATO Nº 31/2018

(Evento SEI nº 0426691)

Minuta de Contrato nº 31/2018

Contrato de **prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios**, oriundo da Ata de Registro de Preços nº ____/_____ (Edital de Licitação - Pregão Eletrônico nº **000/0000**), que entre si celebram o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima e a Empresa _____.

CONTRATANTE: Tribunal de Justiça do Estado de Roraima, situado na Praça do Centro Cívico, nº 296, Centro, nesta cidade, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 34.812.669/0001-08, doravante denominado Contratante, neste ato representado por seu Secretário-Geral, **Elízio Ferreira de Melo**, casado, brasileiro, portador da Carteira de Identidade de nº 173366, SSP/RR, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº 347.248.182-04.

CONTRATADO: xxxxx, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº _____, com sede localizada na Rua _____, Bairro _____, CEP.: _____-__, _____/___, Telefones: (___) _____, E-mail: _____, daqui por diante designada simplesmente Contratada, neste ato representada pelo Senhor _____, portador da Carteira de Identidade nº _____, SSP/_____, inscrito no CPF sob o nº _____, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por [procuração/contrato social/estatuto social].

Cláusula Primeira – Do Objeto

Prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para

usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, para atender à demanda do Poder Judiciário de Roraima, conforme especificações e quantitativos, bem como condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital do Pregão Eletrônico TJRR nº 000/0000, constantes dos autos do Procedimento Administrativo SEI nº 0001190-14.2018.8.23.8000, com fundamento na Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/02 e da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), bem como das Resoluções TP nº 026/2006 (e suas alterações) e nº 008/2015.

Parágrafo único. O objeto será executado em conformidade com as especificações constantes deste Instrumento, do Termo de Referência nº **65/2018** (Evento 0426381), da Ata de Registro de Preços nº ____/_____(Lote/Grupo ____), da proposta da Contratada (Evento _____), nos quantitativos dispostos no Anexo I, mediante execução indireta, no regime de empreitada por preço unitário.

Cláusula Segunda — Das Obrigações do Contratante

Constituem deveres do **Contratante**:

a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o Edital, as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

b) Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela **Contratada** ou por seu Preposto;

c) Nomear um ou mais servidores para fiscalização e acompanhamento da execução do contrato. Tal fiscalização não exclui nem reduz as responsabilidades da **Contratada** em relação ao acordado;

d) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

e) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

f) Rejeitar formalmente e por escrito, no todo ou em parte, objeto ou serviço executado em desacordo com a especificação do Edital e deste instrumento, de modo que, para que esta rejeição seja considerada válida, bastará a comprovação de envio de notificação escrita ao preposto da **Contratada**;

g) Comunicar oficialmente à **Contratada**, por escrito, quaisquer imperfeições ou falhas verificadas no cumprimento do contrato, para que seja providenciada a correção;

h) Orientar a **Contratada**, através do fiscal do contrato, quanto à forma correta de apresentação da fatura;

i) Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação dos valores cobrados nas faturas emitidas pela **Contratada**;

j) Efetuar o pagamento devido pelo fornecimento, bem como pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências estabelecidas no Edital e neste instrumento;

k) Disponibilizar à **Contratada** os comprovantes provenientes das retenções legais efetuadas no momento do pagamento das faturas, quando solicitado ao fiscal do Contrato.

l) Cumprir demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência nº 65/2018 (0426381).

Parágrafo primeiro. A fiscalização será exercida por um representante da Administração designado pela Secretaria Demandante, que deverá anotar todas as ocorrências em registro próprio, indicando dia, mês e ano, quando possível, bem como o nome dos empregados da Contratada eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário para regularizar as falhas observadas, submetendo à Administração, em tempo hábil, o que ultrapassar sua atribuição, para que sejam adotadas as medidas cabíveis.

Parágrafo segundo. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Cláusula Terceira — Das Obrigações da Contratada

Além de outros previstos no Termo de Referência nº 65/2018, na Proposta, neste instrumento e na legislação pertinente, constituem deveres da **Contratada**:

a) Manter preposto, aceito pelo **Contratante** durante o período de vigência do Contrato, para representá-lo administrativamente sempre que for necessário, indicado mediante declaração onde conste o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, bem como telefones para contato e, quando houver, endereço de e-mail;

b) A **Contratada** deverá orientar o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho e este deverá ser apto a esclarecer as questões relacionadas a faturas e outras questões referentes ao objeto contratado;

c) Manter, durante a vigência do Contrato, as condições de habilitação exigidas na Licitação, devendo comunicar ao **Contratante** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

d) Responder pelos danos causados diretamente ao **Contratante** ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, de modo que a fiscalização do contrato ou seu acompanhamento pelo **Contratante** não exclui ou reduz a responsabilidade da Contratada;

e) Responsabilizar-se pelas infrações à regulamentação aplicável, que consistirão em infrações contratuais quando comprometerem os serviços prestados a este Tribunal;

f) Prestar os serviços com o maior padrão de qualidade possível, conforme especificações, prazo e local constantes do Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, sendo direito do **Contratante** exigir que os serviços avaliados por ele como fora dos padrões de qualidade especificados no Termo de Referência, na Proposta e neste instrumento sejam substituídos;

g) Substituir, sem ônus para o **Contratante**, o objeto que não atenda as especificações contidas no Termo de Referência, na Proposta e neste instrumento;

h) Comunicar ao **Contratante**, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega dos serviços, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

i) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14, 17, 20, 23 a 27 do Código de Defesa do

Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

j) Providenciar todos os recursos e insumos necessários ao perfeito cumprimento do objeto contratado;

k) Não transferir a outro, no total ou em parte, o objeto do contrato, sem prévia e expressa anuência do **Contratante**;

l) Apresentar faturamento detalhado, mediante nota fiscal, conforme estabelecido na **Cláusula Décima Primeira - Do Pagamento**, constante neste instrumento;

m) Não suspender a execução contratual, mesmo estando pendente o pagamento da fatura, decorrente de qualquer divergência no faturamento ou vencimento, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, justificados e aceitos pela Administração do Tribunal de Justiça de Roraima;

n) Atender a todas as determinações regulares do Fiscal do Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados;

o) Manter sigilo, não reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, informações sobre todo e qualquer assunto de interesse do **Contratante** ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto da Contratação e

p) Observar os prazos e demais condições e obrigações contratuais estabelecidos no Edital e neste Instrumento, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

q) Cumprir demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência nº 65/2018 (0426381).

Parágrafo primeiro. A **Contratada** não contratará 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 este Tribunal de Justiça, conforme Artigo 3º da Resolução CNJ nº 07, de 18 de outubro de 2005, atualizada pela Resolução CNJ nº 229, de 22 de junho de 2016 e do art. 6º, da Resolução nº 38/2006, de 12 de setembro de 2006, do Tribunal de Justiça de Roraima.

Parágrafo segundo. O pessoal envolvido na execução deste **Contrato** não terá qualquer vínculo empregatício com o **Contratante**, sendo de exclusiva responsabilidade da **Contratada** as despesas com todos os encargos sociais, trabalhistas e fiscais.

Parágrafo terceiro. São expressamente vedadas à Contratada:

a) A veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do **Contratante**;

b) Caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira sem prévia e expressa anuência do **Contratante**, sob pena de rescisão contratual;

c) Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte do **Contratante**, salvo nos casos previstos em lei.

d) A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do **Contratante**, durante a vigência deste Contrato.

Parágrafo quarto. Por meio deste Instrumento, a Contratada se vincula ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico nº ____/____, à ARP nº ____/____ e a sua Proposta, os quais passam a integrar este Contrato, independentemente de transcrição.

Cláusula Quarta — Da Vigência

O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura.

Parágrafo primeiro. O presente contrato poderá ser prorrogado mediante Termo Aditivo, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:

a) Prestação regular dos serviços;

b) Não aplicação das penalidades de declaração de inidoneidade, suspensão temporária ou impedimento de licitar e contratar com o poder público, observadas as abrangências de aplicação;

c) Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;

d) Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração e

e) Concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação.

Cláusula Quinta — Dos Prazos de Entrega e de Execução

O prazo de execução deverá obedecer ao Cronograma abaixo, conforme disposto no subitem 5.6 do Termo de Referência nº 65/2018 (0426381):

Etapa	Descrição	Início	Responsável
A	Apresentar o Projeto completo de Implantação, para conhecimento, aprovação e acompanhamentos, conforme subitem 1.4.3 do Anexo I deste instrumento.	**Até 20 (quinze) dias corridos** após a assinatura do contrato.	CONTRATADA
B	Avaliar e aprovar o Projeto completo de Implantação, conforme subitem 1.4.2. do Anexo I deste instrumento.	**Até 05 (cinco) dias corridos** após apresentação e entrega do Projeto Completo de Implantação.	CONTRATANTE
B	Início da prestação do Serviço conforme 1.4.2 "f" "i" do Anexo I deste instrumento.	**Até 30 (dias) corridos** após a aprovação do projeto de implantação.	CONTRATADA

Parágrafo primeiro. Com o início da prestação dos serviços, Etapa C do Cronograma, a Contratada disporá dos seguintes prazos para realização do primeiro atendimento:

Prioridade				
Crítica	**Alta**	**Média**	**Baixa**	**Muito Baixa**
10 minutos	20 minutos	40 minutos	60 minutos	90 minutos

Parágrafo segundo. Entende-se por primeiro atendimento a primeira ação efetuada por um técnico após o registro do chamado, não necessariamente solucionando-o.

Parágrafo terceiro. Se não houver chamados com prioridades superiores, o primeiro atendimento deve ser realizado logo no primeiro contato com o solicitante.

Parágrafo quarto. Os Usuários Vip's, terão precedência sobre os demais usuários, sendo, portanto, colocados à frente dos demais usuários dentro do respectivo nível de prioridade. A prestação de serviço de suporte, rotina ou demanda para usuários VIP's corresponde à prestação de serviços

as autoridades judiciais e administrativas, que exigem uma maior celeridade.

Parágrafo quinto. O tempo de resolução dos chamados obedecerá aos tempos máximos previstos na tabela a seguir:

Prioridade				
Crítica	**Alta**	**Média**	**Baixa**	**Muito Baixa**
30 minutos	45 minutos	90 minutos	180 minutos	360 minutos

Parágrafo sexto. O tempo de atendimento será computado a partir dos seguintes critérios:

a) a partir da abertura do chamado pelo usuário, com seu login e senha, através do software de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) próprio da Contratada; e

b) a partir do registro do chamado no software de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) quando os chamados forem originados de e-mail ou telefone.

Parágrafo sétimo. Deverão ser observadas as demais as diretrizes dispostas no Termo de Referência nº 65/2018.

Cláusula Sexta – Do local e horário de entrega e prestação/execução dos serviços

Os serviços serão executados onde houver atuação do Contratante, seja em unidades próprias, seja em núcleos localizados dentro de dependências de entidades parceiras.

Parágrafo primeiro. Mediante necessidade expressa do Contratante, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Volantes (justiça itinerante), Centrais e Postos de Atendimento e demais locais de interesse do Contratante.

Parágrafo segundo. Os serviços poderão ser demandados inclusive em residências oficiais ou não de magistrados por necessidade do serviço e devido à possibilidade da existência de teletrabalho.

Parágrafo terceiro. Os serviços serão prestados no horário de 08h às 18h, em dias úteis.

Parágrafo quarto. Eventual mudança nos endereços ou horários de prestação de serviços será informada prévia e oportunamente à Contratada, sem que acarrete ônus ao Contratante.

Cláusula Sétima — Do Recebimento

O objeto deste Contrato será recebido:

a) provisoriamente, pelo Fiscal, mediante termo circunstanciado não configurando aceite, em até 01 (um) um dia útil, contado da data da data de entrega das faturas;

b) definitivamente, pelo Fiscal, mediante termo próprio, em até 20 (vinte) dias, contados do recebimento provisório, após comprovada a adequação do objeto aos termos contratuais, em especial ao item 11 - Acompanhamento e Fiscalização, do Termo de Referência nº 65/2018, observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8666/93.

Parágrafo primeiro. A fiscalização recusará o recebimento definitivo dos serviços, enquanto houver pendências.

Parágrafo segundo. Os serviços somente serão considerados concluídos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

Parágrafo terceiro. A Contratada deverá apresentar documento fiscal válido até o quinto dia útil do mês subsequente ao término dos serviços e quantitativos conforme relatório previsto no subitem 5.7 do Anexo I do Termo de Referência. A Contratada apresentará faturamento, mediante Nota Fiscal, com detalhamento dos serviços prestados no período faturado.

Parágrafo quarto. A Administração rejeitará, no todo ou em parte o serviço executado em desacordo com o contrato.

Cláusula Oitava — Do Valor

O valor total estimado deste **Contrato** é de **R$ 00.000,00 (_____),** conforme proposta vencedora do Pregão Eletrônico nº _____/_____, conforme anexo I deste instrumento.

Cláusula Nona — Do Custeio

O objeto deste contrato será custeado através do Programa de Trabalho nº 00.000.00.000.0000.0000 – _____, pela Rubrica item nº 0.0.00.00. – _____.

Parágrafo único. Foi reservada parcela do orçamento através da Nota de Empenho de nº 000/0000, emitida em 00/00/2000, no valor de R$ 00.000,00 (_____).

Cláusula Décima — Do Reajuste

Os preços deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se e a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo), mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística — IBGE, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

Fórmula de cálculo:

Pr = P + (P x V)

Onde:

Pr = preço reajustado ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual obtida na forma do caput desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

Parágrafo único. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da **Contratada**, nos termos do caput desta cláusula.

Cláusula Décima Primeira - Do Pagamento

Após o recebimento definitivo, as faturas serão encaminhadas para pagamento, que será realizado em no máximo 30 (trinta) dias, contados da apresentação da fatura, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da **Contratada**.

Parágrafo primeiro. Nos termos do art. 5º, §3º da Lei nº 8.666/93, os pagamentos de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II, do art. 24, da mesma lei, sem prejuízo do que dispõe o seu parágrafo único, deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura.

Parágrafo segundo. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

I = (TX/100)

365

EM = I x N x VP

I = Índice de atualização financeira

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual

EM = Encargos Moratórios devidos

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

VP = Valor da Prestação em atraso

Parágrafo terceiro. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, o Procedimento deve ser instruído com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da Secretaria-Geral desta Corte, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

Parágrafo quarto. O Contratante, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à Contratada, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela Contratada, nos termos deste Contrato.

Parágrafo quinto. A Contratada somente fará jus ao pagamento mediante demonstração do cumprimento dos encargos sociais e tributários porventura incidentes.

Parágrafo sexto. A empresa contratada poderá emitir nota fiscal/fatura com a incidência de Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS) ou Imposto Sobre Serviços (ISS), conforme o caso.

Parágrafo sétimo. No caso de notas fiscais/faturas emitidas com a incidência de ICMS, o pagamento ficará condicionado ao devido atesto pela Secretaria de Fazenda do Estado de Roraima – SEFAZ/RR quanto à sua regularidade, devendo ser anexado o DARE (Documento de Arrecadação de Receita Estadual) para posterior retenção e recolhimento do imposto devido.

Parágrafo oitavo. A medida de que trata o parágrafo anterior não se aplica aos fornecedores sediados em outros Estados, pois, neste caso, cabe ao fiscal de Contrato observar se a nota fiscal apresentada contém o atesto de Posto Fiscal do Estado de Roraima.

Parágrafo nono. As notas fiscais/faturas emitidas com a incidência de ISS, terão seu pagamento condicionado à apresentação da Guia de Recolhimento do imposto do município onde for realizado o serviço.

Parágrafo décimo. O atraso no pagamento decorrente de qualquer das circunstâncias descritas nesta cláusula não exime a **Contratada** do cumprimento de suas obrigações, principalmente do pagamento dos seus empregados nas datas regulares.

Cláusula Décima Segunda — Garantia de Execução do Contrato

A **Contratada** deverá apresentar à Administração, por meio da Fiscalização, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura contrato, comprovante de prestação de garantia no valor de R$ (valor por extenso)_____, correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

a.1) A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada no Banco do Brasil, em conta específica, com correção monetária.

b) Seguro-garantia, modalidade "Seguro-garantia (do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço) ou

c) Fiança bancária.

Parágrafo primeiro. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

Parágrafo segundo. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, a título de garantia.

a) O bloqueio efetuado com base no parágrafo segundo não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada.

b) A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no parágrafo segundo desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

Parágrafo terceiro. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

b) Multas moratórias e punitivas aplicadas à contratada;

c) Prejuízos diretos causados ao **Contratante** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

d) Obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas de qualquer natureza, não honradas pela **Contratada**;

e) Prejuízos indiretos causados ao **Contratante** e prejuízos causados a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

Parágrafo quarto. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

Parágrafo quinto. A garantia deverá possuir validade até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetiva do contrato, e será liberada ou restituída após a execução do contrato, conforme Art. 56 da Lei 8.666/93.

Parágrafo sexto. Nos termos do art. 23, §1º, da Resolução TP nº 15/2013, a adequação da garantia legal prestada é condição para acréscimos, supressões e eventuais repactuações contratuais.

Cláusula Décima Terceira — Das Sanções Administrativas

Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/02, ficará impedida de licitar e contratar no âmbito do Estado de Roraima, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações legais cíveis ou criminais, a **Contratada** que:

a) Ensejar o retardamento da execução de seu objeto;

b) Não mantiver a proposta;

c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

d) Comportar-se de modo inidôneo; ou

e) Cometer fraude fiscal.

Parágrafo primeiro. Para fins do disposto na alínea “d” do item anterior, reputar-se-ão inidôneos os atos de quem faz declaração falsa, bem como os descritos nos artigos 89 a 98, da Lei 8.666/93.

Parágrafo segundo. As multas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, serão calculadas na forma abaixo estabelecida:

a) Multa moratória, prevista no art. 86 da Lei nº 8.666/93, será calculada no percentual de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor do item ou do serviço em mora, por dia de atraso, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) Multa de 10% (dez por cento) com acréscimo de 0,13% (treze décimos por cento) ao dia, incidente a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, sobre o valor do item ou do serviço em atraso, na hipótese de atraso por período superior ao previsto na alínea "a", limitado em até 60 (sessenta) dias;

c) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor correspondente ao item ou aos serviços, desde que caracterizada a inexecução parcial; e

d) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

Parágrafo terceiro. A Contratada poderá sofrer a penalidade de advertência prevista no inciso I, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, em casos de falhas na execução do objeto que não acarretarem prejuízos significativos ao TJRR.

Parágrafo quarto. As multas previstas neste instrumento, que são independentes e acumuláveis, poderão ser descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, que não poderão ser superiores ao valor contratado.

Parágrafo quinto. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

Parágrafo sexto. A aplicação das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei Estadual n.º 418/2004.

Parágrafo sétimo. Toda penalidade aplicada será registrada no SICAF e inseridas no site do Tribunal de Justiça.

Cláusula Décima Quarta— Das Alterações

Este Contrato poderá ser alterado de acordo com o interesse e a necessidade da administração, com a apresentação das devidas justificativas, observando-se o disposto no artigo 65 da Lei nº 8.666/93, bem como do Anexo X da Instrução Normativa nº 05, de 2017, do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG.

Parágrafo primeiro. A **Contratada** é obrigada 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.

a) É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

Parágrafo segundo. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

Parágrafo terceiro. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

Cláusula Décima Quinta — Da Rescisão

Sem prejuízo das demais disposições legais e regulamentares aplicáveis, este Contrato poderá ser rescindido, assegurada a concessão de contraditório e ampla defesa, se a **Contratada**:

a) Descumprir qualquer condição deste Instrumento, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado junto ao **Contratante** e impeditivo da execução deste Ajuste, nos termos do artigo 77 da Lei nº 8666/93;

b) Ceder ou transferir a terceiros, ainda que parcialmente, os direitos e obrigações ajustadas, exceto quando autorizado pelo **TJRR**;

c) Nas hipóteses previstas no artigo 78 da Lei 8666/93, com as consequências indicadas no artigo 80 da mesma Lei, sem prejuízo das aplicações previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

Parágrafo primeiro. Em razão de interesse público devidamente justificado nos autos, o **Contratante** poderá rescindir o presente Contrato, sem ônus, antes do término de sua vigência, mediante comunicação prévia de no mínimo 30 dias.

Parágrafo segundo. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido:

a) Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

c) Indenizações e multas porventura incidentes.

Parágrafo terceiro. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da **Contratada**, a Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

Parágrafo quarto. Depois de encerrada a instrução inicial, a **Contratada** terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

Cláusula Décima Sexta — Das Disposições Finais

Este instrumento será publicado, por extrato, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo primeiro. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Comarca de Boa Vista/RR, conforme art. 55, § 2º, da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo segundo. Da aplicação das penalidades definidas na Cláusula Décima Terceira, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

Parágrafo terceiro. O recurso deverá ser dirigido à Secretaria de Gestão Administrativa - SGA, a qual instruirá o feito e o submeterá à Secretaria-Geral.

Parágrafo quarto. Os casos omissos serão solucionados pela Secretaria-Geral, sendo aplicáveis os preceitos de direito público e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

Para firmeza e validade do pactuado, depois de lido e por estarem de acordo, os representantes das partes assinam este instrumento eletronicamente.

ANEXO I - Discriminação do objeto

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º níveis aos usuários internos e externos do TJRR pelo período de 12 meses.	UST			
Total					

ANEXO II

Modelo de Declaração de Preposto

Eu, (Incluir nome do representante), representante legal da empresa (Incluir nome do licitante), declaro, para os devidos fins, que referida empresa se compromete a manter preposto **na cidade de Boa Vista/RR**, durante o prazo de vigência do Contrato nº _____/_____.

Nome do Preposto:

CPF:

RG:

Qualificação Profissional:

Endereço:

Telefone/WhatsApp:

Documento assinado eletronicamente por **DIANE SOUZA DOS SANTOS**, **Subsecretário(a)**, em 16/10/2018, às 12:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjrr.jus.br/autenticidade informando o código verificador **0426691** e o código CRC **C73B366E**.

Documento assinado eletronicamente por **FRANCINEIA DE SOUSA E SILVA**, **Subsecretário(a) (em exercício)**, em 24/10/2018, às 14:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjrr.jus.br/autenticidade informando o código verificador **0431879** e o código CRC **D45134F2**.