



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA BAHIA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

RESUMO DO EDITAL	
Processo Administrativo nº PA 33880/2011	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2012
<b>Objeto:</b> Prestação de serviços especializados de elaboração da Estrutura de Governança com a instalação, treinamento e operação, em conformidade com a biblioteca ITIL, da Central de Serviço ( <i>Service Desk</i> ) realizando atendimentos de 1º nível remoto e presencial, através de uma plataforma integrada de gerenciamento de serviços, implantando os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições de serviço, no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, promovendo, inclusive, a operação durante a fase de transição dos serviços prestados pelos contratos remanescentes de atendimentos a usuários finais da área de Tecnologia da Informação, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência), Anexo II (Modelo de Proposta Comercial), Anexo III (Modelo de Comprovação da Especificação Técnica), Anexo IV (Modelo de Declaração de Vistoria), Anexo V (Procuração para a Prática de Atos Concernentes ao Certame), Anexo VI (Modelo de Declaração da Proteção ao Trabalho do Menor), Anexo VII (Modelo da Minuta do Contrato), Anexo VIII (Modelo de Declaração de Enquadramento e de Atendimento às Exigências de Habilitação) e Anexo IX (Modelo de Declaração de Desimpedimento de Licitar e/ou Contratar).	
<b>Prazo de vigência contratual:</b> O contrato vigorará pelo período inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura prorrogáveis por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 140 da Lei Estadual nº 9.433/05 e de acordo com a conveniência das partes, fundado no interesse público e autorizado pela autoridade competente.	
<b>Endereço eletrônico/Datas:</b>  O Pregão será realizado em sessão pública, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, através da página <a href="http://www.tjba.jus.br">www.tjba.jus.br</a> , opção serviços/licitações/Pregão Eletrônico ou <a href="http://www.licitacoes-e.com.br">www.licitacoes-e.com.br</a> , conforme horários estabelecidos a seguir:  Recebimento das propostas: a partir de: <b>13/04/2012</b> . Abertura das propostas: <b>07/05/2012 às 09:00 horas</b> . Início da sessão de disputa de preços: <b>07/05/2012 às 14:00 horas</b> .  <b>Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste edital.</b>	
<b>Disponibilidade de Edital, local e meio de comunicação para esclarecimentos aos licitantes.</b>	
<p>1. O edital e os seus anexos se encontram disponíveis na página <a href="http://www.licitacoes-e.com.br">www.licitacoes-e.com.br</a> e no portal eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, na página <a href="http://www.tjba.jus.br">www.tjba.jus.br</a>, podendo ser fotocopiados no endereço na 5ª Av. do CAB (Centro Administrativo da Bahia - CAB), Edifício anexo ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nº 560, térreo, Salvador- Bahia CEP 41.745-971, de segunda a sexta-feira, das 08:30h às 12:00h e das 13:30h às 18:00h. Fones: 71 – 3372-1600/1699/1617.</p> <p>2. Os interessados poderão encaminhar questionamentos ao Núcleo de Licitação, preferencialmente, através do endereço eletrônico <a href="mailto:ccl@tjba.jus.br">ccl@tjba.jus.br</a> ou através de fac-símile, Telefax. 71 - 3372-1602/1617/1877.</p> <p>3. As consultas respondidas pelo Pregoeiro estarão também disponíveis na página <a href="http://www.licitacoes-e.com.br">www.licitacoes-e.com.br</a>, no campo "MENSAGENS", no link correspondente a este edital, para ciência de qualquer interessado.</p> <p>4. Os licitantes deverão acompanhar as informações encaminhadas pelo Núcleo de Licitação e pelo Pregoeiro no Portal do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (<a href="http://www.tjba.jus.br">www.tjba.jus.br</a>) e na página <a href="http://www.licitacoes-e.com.br">www.licitacoes-e.com.br</a> em todas as etapas da licitação, até a sua finalização (homologação), pelo ônus decorrente da inobservância de quaisquer mensagens/informações emitidas pelo Núcleo de Licitação ou ficando responsável Pregoeiro.</p>	



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**  
**Núcleo de Licitação**

**EDITAL**

**PREGÃO ELETRÔNICO n.º 11/2012**

**1. PREÂMBULO**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**, através da Núcleo de Licitação, situado na 5ª Av. do CAB (Centro Administrativo da Bahia - CAB), nº 560, Edifício Anexo, térreo, Salvador- Bahia CEP 41.745-901 torna público a quantos o presente edital virem ou dele conhecimento tomarem, que realizará licitação, conforme processos **PA 33880/2011**, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo menor preço, sob o regime de empreitada por preço global, processada e julgada em conformidade com a legislação aplicável.

**2. OBJETO**

**Prestação de serviços especializados de elaboração da Estrutura de Governança com a instalação, treinamento e operação, em conformidade com a biblioteca ITIL, da Central de Serviço (Service Desk) realizando atendimentos de 1º nível remoto e presencial, através de uma plataforma integrada de gerenciamento de serviços, implantando os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições de serviço, no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, promovendo, inclusive, a operação durante a fase de transição dos serviços prestados pelos contratos remanescentes de atendimentos a usuários finais da área de Tecnologia da Informação**, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência), Anexo II (Modelo de Proposta Comercial), Anexo III (Modelo de Comprovação da Especificação Técnica), Anexo IV (Modelo de Declaração de Vistoria), Anexo V (Procuração para a Prática de Atos Concernentes ao Certame), Anexo VI (Modelo de Declaração de Proteção ao Trabalho do Menor), Anexo VII (Modelo da Minuta do Contrato), Anexo VIII (Modelo de Declaração de Enquadramento e de Atendimento às Exigências de Habilitação) e Anexo IX (Modelo de Declaração de Desimpedimento de Licitar e/ou Contratar).

**3. CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

**3.1.** Somente serão admitidos a participar desta Licitação os interessados previamente credenciados perante o Banco do Brasil, que atenderem a todas as exigências de habilitação contidas neste edital e seus anexos.

**3.2** Não serão admitidas empresas em consórcio ou cooperativas de mão-de-obra, nem as que estejam suspensas temporariamente de participar e de licitar com a Administração Pública ou ainda as declaradas inidôneas, na forma dos incisos II e III do art. 186 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**3.3** Em consonância com o art. 200 da Lei Estadual nº 9.433/05, fica impedida de participar desta licitação e de contratar com a Administração Pública a pessoa jurídica constituída por membros de sociedade que, em data anterior à sua criação, haja sofrido penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração ou tenha sido declarada inidônea para licitar e contratar e que tenha objeto similar ao da empresa punida.

**3.4.** É vedado ao agente político e ao servidor público de qualquer categoria, natureza ou condição, celebrar contratos com a Administração direta ou indireta, por si ou como representante de terceiro, sob pena de nulidade, ressalvadas as exceções legais, conforme o art. 125 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**3.5.** É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal de Justiça da Bahia, nos termos da Resolução nº 07, de 18/10/2005, art. 3º, do Conselho Nacional de Justiça.

**4. REGÊNCIA LEGAL DA LICITAÇÃO**

Esta licitação obedecerá, integralmente, as disposições da Lei Estadual nº 9.433/05, 9.658/05 e 10.967/08, Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 127/2007 e 128/2008 e das Leis Federais nº 10.520/02 e nº 8.666/93, no que for pertinente, além dos Decretos Judiciários nº 12/03, nº 44/03 e nº 13/06 do TJBA e demais normas regulamentares aplicáveis a espécie.

**5. CREDENCIAMENTO**



#### 5.1. O Banco do Brasil atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

5.2. O credenciamento do licitante será realizado através do Banco do Brasil, no prazo máximo de até 03 (três) dias úteis após a formalização do pedido e da entrega da documentação necessária.

5.3. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de senha pessoal e intransferível para acesso ao Sistema de Pregão Eletrônico, obtidas junto às agências do Banco do Brasil S.A.

5.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema, funcionará como assinatura eletrônica e implicará para o licitante:

- a) presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico;
- b) obrigar-se pelas transações efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros seus lances e propostas, validando todos os atos praticados;
- c) dever de acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios por inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema eletrônico ou de sua desconexão.

5.5. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverá ser comunicado imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

5.6. Informações complementares sobre credenciamento poderão ser obtidas pelos telefones: 3003-0500 ou 0800-7290500 (Suporte Técnico).

### 6. APRESENTAÇÃO ELETRÔNICA DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1. A participação no Pregão dar-se-á pela digitação da chave de identificação e da senha privativa do representante do licitante, bem como pelo subsequente encaminhamento da proposta de preço, até a data e horário previstos no edital, exclusivamente por sistema eletrônico, quando então, encerrar-se-á, automaticamente a fase de recebimento de propostas.

6.2. Antes de enviar a proposta comercial em formulário eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema [licitacoes-e.com.br](http://licitacoes-e.com.br), o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e demais condições previstas neste Edital, bem como para o exercício do direito de preferência, a sua condição de microempresa ou pequena empresa.

6.3. A Proposta de Preços deverá ser encaminhada por meio do sistema eletrônico, a partir da data de liberação do Edital no sistema do Banco do Brasil ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)) até o horário-limite para o início da sessão pública, que se dará pela abertura das propostas.

6.3.1. O envio da proposta de preços deve se dar com o preenchimento dos campos próprios apresentados pelo sistema eletrônico, informando:

- a) **PREÇO GLOBAL DO LOTE;**
- b) **Comprovação da especificação técnica da solução de Central de Serviços (Service Desk) apresentada**, certificada pela Pink Elephant (Pink Verify), nos processos contemplados nesse projeto (Incidente, Problema, Mudança, Configuração e Níveis de Serviço)

**6.3.1.1. A comprovação referida no subitem 6.3.1., alínea “b”, deve seguir a orientação expressa contida no Anexo III.**

6.3.2. O licitante deve acautelar-se mantendo a impessoalidade, não se identificando, sob pena de ser excluído do certame. Logo, caso o licitante opte por anexar arquivo de sua proposta no sistema eletrônico do Banco do Brasil esta **NÃO PODERÁ CONTER** qualquer dado que possibilite a **IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**, tais como: razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual e/ou municipal, endereço, telefone, papel timbrado da empresa, nome do representante, etc, **SOB PENA DE DECLASSIFICAÇÃO**.

6.3.3. Está dispensada a apresentação, através do sistema eletrônico do Banco do Brasil, de qualquer declaração prevista neste edital, **devendo ser encaminhada ao final da disputa, apenas pelo licitante**



**arrematante do lote, evitando, assim, a identificação do proponente.**

**6.4.** A apresentação da proposta implica para a licitante a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor, bem como a integral e incondicional aceitação de todos os termos e condições deste Edital, sendo responsável pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação, observando ainda:

a) O prazo de validade da proposta comercial não poderá ser inferior a **90 (noventa) dias** corridos, a contar da data de sua abertura.

b) Os preços apresentados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como mão-de-obra (salários, deslocamentos, transporte, hospedagem, alimentação, seguros, treinamento, fardamento, aparelhos de comunicação e contratos com as operadoras de telefonia, entre outros indicados no Anexo I – Termo de Referência), impostos, tributos, encargos e contribuições sociais, fiscais, parafiscais, fretes, seguros e demais despesas inerentes, devendo o preço ofertado corresponder, rigorosamente às especificações do objeto licitado.

c) A responsabilidade quanto aos produtos ofertados é exclusivamente do licitante, que deverá certificar-se se os mesmos atendem às exigências do instrumento convocatório sob pena de, em caso negativo, sofrer as sanções previstas no **item 18**.

d) O valor global máximo aceitável para esta contratação é de **R\$ 25.722.976,38 (vinte e cinco milhões, setecentos e vinte e dois mil, novecentos e setenta e seis reais e trinta e oito centavos)**, conforme estimativa do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, constante dos autos, **para o período de 24 (vinte e quatro) meses**.

## **7. SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DAS PROPOSTAS COMERCIAIS E DA CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS**

**7.1.** Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**7.2.** A partir do horário previsto no Edital, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de **preços** recebidas que devem estar em consonância com as especificações e condições detalhadas pelo edital.

**7.2.1.** As propostas contendo a descrição do objeto, valor e anexos estarão disponíveis no sistema eletrônico do Banco do Brasil.

**7.3.** Iniciada a sessão pública do Pregão Eletrônico, não cabe desistência da proposta, conforme art. 121, inciso X da Lei Estadual nº 9.433/05 e Decreto Judiciário nº 44/2003.

**7.4. Classificação prévia das propostas eletrônicas:** O Pregoeiro verificará as propostas e seus respectivos anexos, inseridos ao sistema, avaliando a compatibilidade dos produtos ofertados com as exigências editalícias, podendo realizar diligências quando forem necessárias, desclassificando as ofertas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital, **especificamente aquelas que não comprovem as especificações técnicas mínimas exigidas da solução de Central de Serviços (Service Desk) ofertada.**

**7.5.** Não será considerada qualquer oferta de vantagem não prevista neste instrumento, nem propostas com preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

**7.6.** A desclassificação da proposta será sempre motivada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes e interessados.

**7.7.** O desatendimento às exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

## **8. ETAPA COMPETITIVA DE LANCES ELETRÔNICOS E JULGAMENTO**

**8.1.** Após a classificação das propostas, o Pregoeiro fará a divulgação no sistema eletrônico, convocando os proponentes para apresentarem lances, cujo tempo fixo será de **30 (trinta) minutos** e o tempo aleatório, determinado pelo sistema, de 0 (zero) a 30 (trinta) minutos.

**8.2.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário estabelecido e as condições de aceitação.



**8.3.** O sistema rejeitará automaticamente os lances cujos valores forem superiores ao último lance registrado pelo licitante.

**8.4.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que foi recebido e registrado em primeiro lugar.

**8.4.1.** Nesta fase, o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.

**8.5.** A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito da classificação final.

**8.6.** Caso não se realizem lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

**8.7.** Após este ato, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas as ofertas, exclusivamente pelo critério de **menor preço global do lote**.

**8.8.** Durante o transcurso da sessão, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a indicação do detentor do lance.

**8.9.** No caso de desconexão do Pregoeiro com o sistema, no decorrer da etapa competitiva do pregão, e permanecendo o mesmo acessível aos licitantes, a etapa terá continuidade para a recepção de lances, devendo o pregoeiro, assim que for possível, retomar sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**8.10.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensão e terá reinício somente após **30 (trinta) minutos** da comunicação expressa aos participantes.

**8.11.** Quando a desconexão persistir por tempo superior a **2 (duas) horas**, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensão e somente terá reinício no dia e horário previamente fixado no portal do Tribunal de Justiça.

**8.12.** A etapa de lances será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá o período de tempo de até **30 (trinta) minutos**, aleatoriamente determinado também pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

**8.13.** Alternativamente ao disposto no item anterior, poderá o pregoeiro, mediante justificativa devidamente registrada em Ata, antecipar o encerramento da sessão, desde que transcorrido o tempo mínimo de **50% (cinquenta por cento)** do previsto inicialmente no edital para a sessão de lances, mediante o encaminhamento de aviso de fechamento iminente dos lances e subsequente transcurso do prazo de até **30 (trinta) minutos**, findo o qual será encerrada a recepção de lances.

**8.14.** No caso da adoção do rito previsto no item anterior, encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, bem assim decidir sua aceitação.

**8.15.** Havendo apenas uma oferta, esta poderá ser aceita desde que atenda todas as condições deste Edital **e seu preço seja compatível com o valor estimado para a contratação e dentro da realidade do mercado**.

**8.16.** O Pregoeiro anunciará, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor, a proposta que, em consonância com as especificações contidas neste edital, apresentou o menor preço.

**8.17.** Em caso de empate ficto, será assegurado, nos termos da Lei complementar nº 123/06, a preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte beneficiárias do regime diferenciado e favorecido, nos termos que se seguem:

**8.17.1.** Entende-se por *empate ficto* a situação em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam **até 5% (cinco por cento) superiores** à proposta mais bem classificada.

**8.17.1.1.** O disposto no item 8.17, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por micro empresa ou empresa de pequeno porte.

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



**8.17.3.** O direito a ofertar proposta de preço inferior deverá ocorrer no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

**8.17.4.** Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do item anterior, serão convocadas as MEs ou EPPs remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

**8.17.5.** Na hipótese de não-contratação nos termos previstos nos itens anteriores, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda às exigências editalícias em sua integralidade.

**8.18.** O licitante detentor da melhor oferta deverá comprovar a situação de regularidade na forma prevista no edital, devendo a comprovação se dar, nos prazos e condições definidos no **item 9**.

**8.18.1.** A existência de restrição na comprovação da regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte sujeitas ao regime da Lei Complementar nº 123/06 não implica na inabilitação automática da licitante.

**8.18.2.** Nesta hipótese, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito, de certidão negativa, **aguardando-se os prazos de regularização fiscal para a abertura da fase recursal.**

**8.18.3.** A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em Lei, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

**8.19.** Se a oferta de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação do proponente, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às condições estabelecidas no edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

**8.19.1.** Na situação prevista no item anterior, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor. A negociação será feita através do sistema e poderá ser acompanhada em tempo real pelos demais participantes.

**8.20.** Quando todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá suspender o Pregão e estabelecer, imediatamente, um novo prazo de até 30 (trinta) minutos para o recebimento de novas propostas. Persistindo os vícios constatados o Pregoeiro (a) deverá declarar a licitação **fracassada.**

**8.21.** Constatado que o proponente da melhor oferta aceitável atende às exigências fixadas no edital, o licitante será declarado vencedor.

**8.21.1. Serão desclassificadas as propostas que:**

- a) não atendam às condições e exigências deste edital;
- b) apresentem preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada a sua viabilidade através de documentação;
- c) que apresentarem preços  **finais**  superiores ao valor máximo estabelecido neste edital.

**8.21.2.** O desatendimento às exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

**8.22.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) **Questionamentos junto à proponente para apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;**
- b) **Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;**
- c) **Verificação de outros contratos que a proponente mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;**
- d) **Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pela proponente e**
- e) **Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.**





**8.23.** A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e das informações relativas à sessão pública do Pregão deverá constar da ata divulgada no sistema, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na lei.

**8.24.** Os atos essenciais do Pregão Eletrônico serão documentados no processo respectivo, com vistas à aferição de sua regularidade pelos agentes de controle, nos termos da legislação pertinente.

**8.25.** Para a contratação, será observada, em caso de negociação, proposta de preços readequada ao que foi ofertado no lance eletrônico.

## **9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

Finalizada a disputa de lances, o licitante ARREMATANTE do lote deverá apresentar nova proposta, reajustada ao último lance, conforme instruções contidas no Anexo II, e comprovar a situação de regularidade na forma prevista no item 11 deste edital. Para garantir a integridade da documentação e da proposta, recomenda-se que contenham índice e folhas numeradas e timbradas com o nome, logotipo ou logomarca do licitante.

**9.1.** A proposta de preços, conforme condições definidas no ANEXO II, formulada pelo ARREMATANTE, os documentos de habilitação, a procuração e demais declarações, deverão ser apresentados, para aferição de sua regularidade, no prazo de até 02 (duas) horas, a partir do encerramento da etapa de lances, independente da convocação pelo Pregoeiro, com preços atualizados em conformidade com os lances vencedores, através do fac-símile nº 71-3372-1602, 71-3372-1617, ou 3372-1877 ou via e-mail para o endereço [ccl@tjba.jus.br](mailto:ccl@tjba.jus.br).

**9.2. Os documentos originais ou cópias autenticadas** deverão ser entregues, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados do encerramento da disputa de lances ao Núcleo de Licitação, no endereço 5ª Av. do CAB (Centro Administrativo da Bahia - CAB), Edifício Anexo ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nº 560, andar térreo, Salvador- Bahia CEP 41.745-971, como condição para a contratação.

**9.3.** O não encaminhamento dos documentos exigidos nos itens 9.1. e 9.2., dentro do prazo estipulado, ensejará a desclassificação ou inabilitação do licitante, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais cabíveis.

## **10. PROPOSTA COMERCIAL**

O licitante ARREMATANTE deverá encaminhar proposta, conforme prazos estabelecidos no item 9. **As condições de preenchimento da proposta comercial, estão definidas no Anexo II deste edital**, cujos valores devem estar expressos, em moeda nacional, com apenas duas casas decimais.

**a)** Os custos decorrentes da execução contratual, mediante o preenchimento do modelo de planilha de custos e formação de preços constante do tópico 3, do Anexo II;

**b)** A indicação de sindicato, acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas que regem as categorias profissionais que executarão o serviço e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO;

**c)** A proposta comercial deverá conter o valor dos salários não inferior ao normativo das categorias profissionais estabelecidas pelo Sindicato competente;

Obs.: Não serão aceitas propostas que contenham parcelas relativas a gastos com reservas técnicas e com os tributos IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica e CSLL – Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido;

**d)** Declaração expressa de que não está impedida de licitar ou contratar com a Administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e as fundações por ele instituídas ou mantidas (art. 185, III, da Lei Estadual 9.433/05), **conforme modelo do Anexo VIII**;

**e)** Anexar cópia da procuração que outorga poderes ao signatário para responder pela empresa, anexando documento comprobatório que identifique o outorgante, conforme modelo **sugestivo** do **Anexo V**.

**OBS.: Sendo constatado, mesmo após a contratação, que houve falsidade na retromencionada declaração, a licitante ou CONTRATADA sujeitar-se-á às sanções previstas nos art. 184, inciso V, 186 e 195 da Lei nº 9.433/05.**

### **10.1. DEMONSTRAÇÃO DA PLATAFORMA INTEGRADA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS OFERTADA**

Finalizada a disputa de lances, após aferida a regularidade dos documentos da licitante ARREMATANTE, a Pregoeira convocará a empresa, através do chat de mensagens, para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a



adequação aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência (tópico 16), através de uma apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada, como forma de validação de sua proposta.

**10.1.1.** A data e o horário da demonstração serão agendados pelo PREGOEIRO, através do chat de mensagens, para a qual serão todos os licitantes convocados, e será realizada em sessão pública nas instalações do CONTRATANTE, em horário administrativo do Tribunal de Justiça da Bahia. O PREGOEIRO estará em tempo real conectado ao chat de mensagens para responder aos possíveis questionamentos dos licitantes ausentes à sessão.

**10.1.2.** A apresentação objetiva demonstrar, de forma inequívoca, com a estação móvel, que o programa que está sendo apresentado possui a mesma denominação e versão do que está estabelecido no Anexo III especificações técnicas. Assim, a ARREMATANTE será desclassificada nas seguintes situações:

1. Não comparecimento para apresentação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços ofertada;
2. Não comprovar o atendimento, em sua integralidade, às características descritas no quadro a seguir:

Identificação no Edital	Característica Técnica da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços a serem demonstradas	Item	Atendimento à Característica (S/N)
<b>01. Catálogo de ofertas</b>	Demonstrar o acesso a um catálogo com todas as ofertas oferecidas.	01.01	
	Demonstrar que cada oferta deve ser parametrizável, contemplando a inclusão de campos e automações por workflow. As automações devem incluir: designações a times ou pessoas e escaladas em caso de não cumprimento de prazos.	01.02	
	Demonstrar que as parametrizações (inclusão de campos e workflow) são efetuadas através de interface visual, sem a necessidade de codificação.	01.03	
<b>02. Diagnóstico do incidente</b>	Demonstrar que a plataforma disponibiliza recursos para facilitar o diagnóstico dos incidentes (Exemplos: capacidade de anexar screenshots da tela do usuário, etc)	02.01	
<b>03. Acompanhamento do ciclo de vida de atendimento</b>	Demonstrar que existe o acompanhamento do histórico da ordem de serviço, incluindo as designações a times ou pessoas, o tempo gasto em cada designação e todos os registros gerados a partir da ordem de serviço inicial.	03.01	
<b>04. Busca por palavra-chave</b>	Demonstrar a capacidade de busca por palavra-chave na base de conhecimento, incluindo a possibilidade de incluir quaisquer registros da plataforma no escopo da busca.	04.01	
<b>05. Acordos de Nível de Serviço</b>	Demonstrar como os critérios de desempenho associados a um ANS (Acordo de Nível de Serviço) são associados a registros de solicitações e incidentes.	05.01	
	Demonstrar como ocorre a escalada em caso de não cumprimento ou ameaça de não cumprimento.	05.02	
	Demonstrar como um critério de ANS é colocado em suspenso ( <i>hold</i> ), em caso de serviço execução por terceiros.	05.03	
	Demonstrar como a plataforma gerencia múltiplos critérios de desempenho de acordo com diferentes calendários ou turnos.	05.04	
	Demonstrar como múltiplos critérios de desempenho são armazenados como parte de um Acordo de Nível de Serviço fechado entre o provedor e o CONTRATANTE.	05.05	
<b>06. Pesquisa de Satisfação</b>	Demonstrar como são construídas as pesquisas de satisfação e como os resultados	06.01	





	são mostrados para o administrador.		
<b>07. Integração a Banco de Dados de Configuração</b>	Demonstrar como um ou múltiplos Itens de Configuração podem ser associados a um registro de incidente ou solicitação de serviço.	07.01	
	Demonstrar como mudanças podem ser associadas a um registro de incidente ou solicitação de serviço.	07.02	
	Demonstrar a capacidade da plataforma de prover informações sobre mudanças em itens de configuração a partir do módulo de incidentes.	07.03	
<b>08. Capacidade de uso de email como meio de entrada de incidentes</b>	Demonstrar a capacidade de abertura e encerramento de incidentes a partir de e-mail, para qualquer usuário (interno ou externo).	08.01	
<b>09. Telas de Início e KPIs (Key Performance Indicators)</b>	Demonstrar como podem ser configurados múltiplos perfis de usuários e suas respectivas telas iniciais de acesso, com acesso a KPIs e informações específicas ao seu papel na organização,	09.01	
	Demonstrar como KPIs podem ser configurados e adicionados sem a necessidade de codificação.	09.02	
<b>10. Relatórios</b>	Demonstrar como relatórios podem ser criados, utilizando-se os registros da plataforma como fonte de informação, sem a necessidade de codificação.	10.01	
	Demonstrar como parâmetros de envio periódico dos relatórios podem ser configurados.	10.02	
<b>11. Calendário de mudanças</b>	Demonstrar como a ferramenta associa calendários de períodos autorizados de mudanças a itens de configuração específicos.	11.01	
<b>12. Mapa de relacionamentos e impactos</b>	Demonstrar como a ferramenta disponibiliza o mapa dos serviços através de seus itens de configuração e relacionamentos.	12.01	
	Demonstrar como possíveis impactos são verificados.	12.02	

**10.1.3.** Durante e após a apresentação, para cada característica será atribuído (1) Sim (quando atende à característica) ou (2) Não (quando não atende à característica).

**10.1.4.** Para a apresentação, o ARREMATANTE deverá utilizar uma estação móvel conectada de forma sem fio ao ambiente que permitirá a demonstração. O ARREMATANTE deverá trazer e utilizar um projetor para realização da apresentação. O ARREMATANTE deverá prover todos os recursos computacionais, audiovisuais e de comunicação de dados necessários à demonstração. O CONTRATANTE não proverá nenhum recurso computacional, audiovisual ou de comunicações de dados para que ocorra a apresentação. Sugerimos que o ARREMATANTE traga solução de continuidade em caso de falha do principal.

**10.1.5.** O ARREMATANTE terá até 03 (três) horas corridas para realizar a apresentação, que deverá ser contínua e sem intervenções. Ao final serão feitas as considerações do CONTRATANTE e do público que queira se pronunciar. Após as considerações do CONTRATANTE e do público, o ARREMATANTE terá até 2 (duas) horas, na mesma sessão pública, para sanear eventuais questões.

**10.1.6.** A apresentação será acompanhada por uma Comissão de Avaliação composta por 4 (quatro) membros da SETIM, e no final será lavrada uma ata assinada pela ARREMATANTE, PREGOEIRO, Comissão de Avaliação e demais licitantes presentes.

**10.1.7.** O resultado desta avaliação será divulgado pelo Pregoeiro imediatamente após o término da avaliação, através do chat de mensagens e a ata lavrada será disponibilizada, no prazo de até 24 horas, aos licitantes interessados no



sistema eletrônico do Banco do Brasil.

## 11. HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação no presente Pregão a licitante arrematante de cada lote deve apresentar, nos prazos indicados no item 9, os documentos, no prazo de validade, em original, cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original para ser autenticada pelo Pregoeiro ou sua equipe de apoio, em nome da licitante, com um único CNPJ, em envelope lacrado, no qual possam ser identificados os nomes ou razão social, modalidade, número e data da licitação, podendo o Pregoeiro, antes da homologação, solicitar o documento original para verificação, OBSERVANDO AINDA:

- a) se o licitante for a matriz da empresa, todos os documentos devem estar em nome da matriz;
- b) se o licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial, dispensada a apresentação dos documentos que, pela própria natureza, comprovadamente sejam emitidos somente em nome da matriz.

### 11.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA, comprovada mediante a apresentação:

- a) inscrição no Registro Público no caso de empresário individual ;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com suas eventuais alterações supervenientes em vigor, devidamente registrados na Junta Comercial, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos societários comprobatórios de eleição ou designação e investidura dos atuais administradores.
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- d) decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- e) Certidão expedida pela Junta Comercial, no caso de empresas ali registradas, para comprovação da condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, (Art. 8º da Instrução Normativa nº 103/2007 do Departamento Nacional de Registro do Comércio) ou Certidão específica do Registro Civil das Pessoas Jurídicas, nos demais casos.

### 11.2. A REGULARIDADE FISCAL, comprovada mediante a apresentação de:

- a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) prova de inscrição no Cadastro de Contribuinte Estadual ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- c) prova de regularidade para com a Fazenda Estadual e Municipal (tributos mobiliários e imobiliários) do domicílio ou sede do licitante;
- d) Certidão Negativa (ou positiva com efeitos de negativa) de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, relativa a contribuições administradas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e a inscrições em Dívida Ativa do Instituto Nacional de Seguridade Social, emitida pela Secretaria da Receita Federal;
- e) Certidão Conjunta Negativa (ou positiva, com efeitos de negativa) de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, sendo este último datado dos últimos 180 dias, desde que outro prazo não esteja estipulado neste documento;
- f) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- g) Certidão Negativa (ou positiva com efeitos de negativa) de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho, em cumprimento à Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011.

**11.2.1.** A prova da inscrição a que se referem os itens “a” e “b” será suprida com a apresentação das certidões a que se referem os itens “c” e “d”, respectivamente, se estas contiverem o número de inscrição da licitante.

**11.2.2.** As microempresas e empresas de pequeno porte, beneficiárias do tratamento diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

### 11.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA, comprovada mediante apresentação de:

**11.3.1.** Certidão negativa de falência ou concordata, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, expedida nos 90 (noventa) dias anteriores à data da realização da licitação, caso o documento não consigne prazo de validade.



**11.3.2.** Apresentação de Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício financeiro, já exigível, na forma da lei, contendo a Declaração de Habilitação Profissional – DHP, emitido pelo Conselho Regional de Contabilidade, respeitada a sua validade, sob a forma de etiqueta auto-adesiva, ou outro documento que a substitua, conforme determinado pelo Conselho Federal de Contabilidade, nos termos das Resoluções nº 825/98 e nº 871/2000, que comprovem a boa situação financeira da licitante podendo ser atualizada por índices oficiais na hipótese de encerrados a mais de 03 (três) meses da data de sua apresentação, vedada à substituição por Balancetes e Balanços Provisórios.

**11.3.2.1.** O Balanço Patrimonial deverá ser acompanhado de fotocópia autenticada do Termo de Abertura e de Encerramento, extraídos do LIVRO DIÁRIO, devidamente registrado na Junta Comercial, sendo que para as Sociedades Anônimas e outras Companhias obrigadas à publicação de Balanço na forma da lei, cópias da publicação de:

- a) Balanço Patrimonial;
- b) Demonstração do Resultado de Exercício;
- c) Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos;
- d) Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido;
- e) Notas Explicativas do Balanço.

Se a licitante tiver sido constituída a menos de 01 (um) ano, a documentação referida nos subitens anteriores deverá ser substituída pela demonstração contábil relativa ao período de funcionamento.

**11.3.3.** Prova de que possui Patrimônio Líquido Mínimo no valor de **R\$ 1.286.148,80** (um milhão, duzentos e oitenta e seis mil, cento e quarenta e oito reais e oitenta centavos), relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da Lei, admitida a sua atualização por índices oficiais.

**11.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**, comprovada mediante apresentação de:

**11.4.1. Quanto à capacidade técnico-operacional:** Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características semelhantes aos serviços objeto desta licitação, através da apresentação de atestado(s), em nome da empresa, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, quanto a:

**a) Operação da Central de Serviços**, comprovação de aptidão na prestação de serviços de:

Atendimento aos usuários 1º e 2º Nível (capital e interior), no modelo de Help Desk/Service Desk em ambiente distribuído e heterogêneo no qual abranja Diagnóstico, planejamento, análise, implementação e implantação de central de atendimento, englobando manutenção corretiva, preventiva, evolutiva e adaptativa de hardware, suporte a plataformas de software aplicativos, sistemas legados e sistema operacional regulado por níveis de serviço (ANS) com, no mínimo 15.000 usuários de rede em um único ambiente com disponibilização do sistema de gerenciamento e central telefônica, em um período de no mínimo 12 meses, baseado nas práticas preconizadas pelo Information Technology Infrastructure Library - ITIL.

**b) Definição e Implantação dos Processos**, baseados nas melhores práticas do ITIL:

1. Elaboração de Planejamento Estratégico de TI, implementação de Comitê de Governança e de processos de Gerenciamento de Serviços de TI baseados nas melhores praticas do ITIL V3, com a implantação de no mínimo os seguintes processos: Gerenciamento do catálogo de serviços, Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de requisições.
2. Projetos de aplicação dos frameworks ITIL e COBIT para governança de recursos de TI.
3. Organização e administração de recursos e serviços de TI com foco no negócio e controlado através de indicadores de níveis de serviços.
4. Projetos de proteção de dados corporativos (segurança da informação) e para a continuidade do negócio, utilizando-se de padrões internacionais de segurança, como a ISO17799 e ISO27001.

**Obs. 1:** Não será considerada a soma de atestados para comprovar a descrição e quantidade da experiência exigida em cada item desta etapa.

**c) Implantação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços**, comprovação de aptidão na prestação de serviços de:



Implantação da ferramenta de Gestão de Serviços para Service Desk na ferramenta ofertada quanto à implantação do escopo do projeto, instalação, parametrização, entrega do ambiente do projeto, configuração, desenvolvimento de relatórios e KPI's, configuração de Dashboards e treinamento da equipe na ferramenta ofertada.

**Obs. 2:** Não será considerada a soma de atestados para comprovar a descrição e quantidade da experiência exigida em cada item desta etapa.

**Obs.3:** O Pregoeiro poderá fazer diligências para comprovação da autenticidade dos atestados apresentados (referenciados nos itens a, b e c), como prova de qualificação técnica da empresa arrematante, solicitando o reconhecimento da firma do signatário e/ou cópias dos respectivos contratos e/ou notas fiscais, para a exata compreensão do serviço contratado. Além disto, o Pregoeiro poderá exigir a apresentação de evidências de execução efetiva das atividades relacionadas nos atestados.

**11.4.3. Apresentar Declaração de Vistoria**, conforme modelo do Anexo IV, para cada unidade visitada, comprovando que tomou conhecimento do ambiente tecnológico, de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações, objeto desta licitação, cumprindo o estabelecido no tópico 04, do Anexo I – Termo de Referência.

**11.5. DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR**, em atendimento ao inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei Estadual nº 9.433/05, conforme modelo constante do **Anexo VI** deste Edital.

**11.6. O Certificado de Registro Cadastral/CRC**, expedido pela Secretaria da Administração do Estado da Bahia/SAEB, dentro do seu prazo de validade, substituirá os documentos relativos à **Habilitação Jurídica (exceto letra “e”)**, **Regularidade Fiscal, Qualificação Econômico - Financeira e o item 11.5, condicionado à verificação da validade dos documentos cadastrais, através do sistema SIMPAS.**

**11.7.** Declaração de Enquadramento e Atendimento às Exigências de Habilitação, conforme modelo do Anexo VIII.

## **12. IMPUGNAÇÕES E RECURSOS DIRIGIDOS AO PREGOEIRO**

**12.1.** Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a realização da sessão pública do Pregão, qualquer cidadão ou licitante poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do Pregão, preferencialmente para o endereço [ccl@tjba.jus.br](mailto:ccl@tjba.jus.br).

**12.2.** Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pela área técnica competente, decidir sobre a petição no prazo de até **01 (um) dia útil**.

**12.3.** Acolhida à petição contra o ato convocatório, será designada nova data para realização do certame, caso, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas pelos licitantes.

**12.4.** Declarado o licitante vencedor, ou se for o caso, **saneada a irregularidade fiscal nos moldes do subitem 8.18.3.**, qualquer licitante poderá manifestar, motivadamente, a intenção de recorrer da decisão do Pregoeiro, no prazo de **10 (dez) minutos**, no sistema eletrônico, com o registro da síntese de suas razões, **sob pena de, em se não observando este prazo, decair o direito de recurso**, e conseqüentemente, na adjudicação do objeto da licitação ao licitante vencedor.

**12.4.1. Caso não seja declarado o vencedor da disputa imediatamente após o encerramento da sessão, o Pregoeiro divulgará, no sistema eletrônico, a data e horário em que será feita a proclamação declaratória do vencedor, para que seja iniciado o prazo recursal.**

**12.5.** Manifestada a intenção de recorrer, por qualquer dos licitantes, será concedido o prazo de até **03 (três) dias úteis** para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, **sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, no Núcleo de Licitação**, 5ª Av. do CAB (Centro Administrativo da Bahia - CAB), Edifício Anexo ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, nº 560, térreo, Salvador- Bahia CEP 41.745-971.

**12.6.** Ao Pregoeiro caberá receber, examinar, instruir e decidir sobre os recursos, considerando que, quando mantida a sua decisão, deverá encaminhar os autos instruídos à autoridade superior, no prazo de até **03 (três) dias úteis**, tendo esta autoridade o mesmo prazo para deliberação final.

**12.7.** O Pregoeiro não conhecerá o recurso apresentado fora do prazo legal e /ou subscrito por pessoa não credenciada ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

**12.8.** O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo.



**12.9.** Acolhido o recurso pelo Pregoeiro ou pela autoridade competente, importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

### **13. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**13.1.** Não havendo a manifestação de recurso, o Pregoeiro adjudicará o objeto da licitação à proponente vencedora, para posterior homologação do resultado pela autoridade superior.

**13.2.** Ocorrendo a hipótese prevista no item 12.6. e sendo mantida, pela autoridade superior, a decisão do Pregoeiro, após seu julgamento, o objeto será adjudicado à proponente vencedora, homologando, em seguida, o procedimento licitatório.

### **14. CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

#### **14.1. Dos prazos:**

**14.1.1.** O contrato vigorará pelo período inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura.

**14.1.2.** A publicação resumida do contrato no Diário do Poder Judiciário do Estado da Bahia é condição indispensável para sua validade e eficácia, devendo ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias corridos da sua assinatura.

**14.1.3.** O prazo de vigência contratual pode ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, mediante Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, após a verificação da sua real necessidade e vantagens para a Administração na sua continuidade, nos termos do artigo 140, da Lei nº 9.433/05, portanto, de acordo com a conveniência das partes, fundado no interesse público e autorizado pela autoridade competente.

**14.1.4.** O prazo para o adjudicatário assinar o termo de contrato ou retirar o instrumento equivalente é de até 05 (cinco) dias úteis, após notificação, sob pena de decair em caso de desídia, o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital, podendo solicitar sua prorrogação por igual período, por motivo justo e aceito pela Administração.

**14.1.5.** Como condição para celebração do contrato, o licitante vencedor deverá manter todas as condições de habilitação.

**14.1.6.** Se a ADJUDICATÁRIA, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, é facultado à Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente, examinar e verificar a aceitabilidade das propostas subsequentes, na ordem de classificação, bem como o atendimento, pelo licitante, das condições de habilitação, procedendo à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na legislação pertinente.

**14.1.7.** A CONTRATADA deverá executar os seus serviços conforme parâmetros estabelecidos a seguir, constantes do Anexo I – Termo de Referência:

Atividade		Tópico(s) do Anexo I - Termo de Referência que estabelece(m) os parâmetros de execução das atividades (Cronograma e/ou ANS)
Entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços		09.01.01
Realização de Treinamentos		09.01.02
Serviço da Fase de Implantação	Governança	09.06.01 Quadro 09.07
	Transição	09.06.01 Quadro 09.08
Serviço da Fase de Operação		09.06.02 Quadro 09.10

#### **14.2. Das alterações contratuais**

A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, na forma do §1º do art. 143 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**14.2.1.** Nenhum acréscimo ou supressão poderá ser realizado sem a devida motivação ou exceder o limite



estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

#### 14.3. Da Garantia Contratual

Será exigida, como condição para a celebração do contrato, a prestação, pela CONTRATADA, de garantia de 2% (dois por cento) sobre o preço global do objeto a ser contratado.

**14.3.1.** A garantia será prestada em caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, pelo prazo equivalente ao deste contrato acrescido de mais três meses do término da vigência contratual.

**14.3.1.1.** O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

**14.3.2.** A liberação da garantia ou sua restituição se dará após o recebimento definitivo do objeto do contrato e a comprovação de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos recursos humanos envolvidos na Prestação de Serviços, inclusive garantidas eventuais demandas judiciais decorrentes da presente contratação, nos termos do Instrumento Contratual, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao CONTRATANTE.

**14.3.3.** A garantia será obrigatoriamente revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao CONTRATANTE.

**14.3.4.** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

**14.3.5.** O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pela CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

**14.3.6.** A garantia responderá pela inexecução das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

#### 14.4. Da Subcontratação

**14.4.1.** As condições de subcontratação do objeto estão previstas no Tópico 05.04, do Anexo I – Termo de Referência e na cláusula quarta da minuta do contrato, Anexo VII.

### 15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O **CONTRATANTE** deverá cumprir as condições estabelecidas no tópico 9 (Acordo de Nível de Serviço e Pagamento), do Anexo I – Termo de Referência, para aferição do valor a ser pago pelos produtos e serviços entregues, que se resumem em:

Atividade	Frequência	Itens da planilha de preço (Anexo II) que compõem a remuneração
Entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	Uma vez no contrato	Item 01
Realização de Treinamentos	Eventual	Item 04
Serviço da Fase de Implantação	Mensal	Itens 02 e 03
Serviço da Fase de Operação	Mensal	Itens 05, 06, 07, 08 e 09.

O pagamento com frequência mensal ocorrerá conforme estabelecido detalhadamente no tópico 09.09 do Anexo I - Termo de Referência, respeitando a fórmula geral para o cálculo da remuneração:

$$\text{Pagamento Efetivo (PE)} = \text{Pagamento Completo (PC)} - \text{Valor Devido (VD)}.$$

A forma de cálculo do Pagamento Completo (PC) e Valor Devido (VD) tanto para a Fase de Implantação quanto para a Fase de Operação está expressa nos tópicos 09.07 e 09.08, respeitando o Nível de Serviço Contratado (NSC) estabelecido no tópico 09.06.

O processo para pagamento da fatura observará o roteiro detalhado a seguir:





### 15.1. IDENTIFICAÇÃO DOS VALORES DEVIDOS:

O valor a ser pago pela realização dos serviços será apurado em razão do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) podendo, diante de eventuais imperfeições em sua execução, resultar em glosa no seu pagamento. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei. A CONTRATADA terá até 02 (dois) dias úteis do mês posterior ao mês faturado para justificar situações imprevistas que tenham gerado uma informação inadequada de faturamento. O CONTRATANTE após o período de justificativa da CONTRATADA terá até 02 (dois) dias úteis para análise das justificativas acatando-as ou não. Após estes 04 (quatro) dias úteis a fatura deve ser recalculada, se for o caso, e encaminhada para o pagamento.

### 15.2. EMISSÃO E ENTREGA DA NOTA FISCAL ACOMPANHADA DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DA REGULARIZAÇÃO TRABALHISTA, PREVIDENCIÁRIA E FISCAL

15.2.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar Nota Fiscal contendo os valores apontados pelo **CONTRATANTE**, conforme item anterior, emitida em nome do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, CNPJ – 13.100.722/0001-60, Endereço. 5ª Av. do CAB, 560, CEP-41.745-971 – Salvador-Bahia.

15.2.2 Como condição para início da contagem de prazo para pagamento e sua efetivação, as Notas Fiscais (**excluído no caso do pagamento vinculado à entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços**) deverão ser acompanhadas obrigatoriamente de:

- a) Comprovantes da quitação das obrigações trabalhistas do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), especialmente de pagamento dos salários de todos os empregados que trabalharam na execução dos serviços, através de estabelecimento bancário em conta salário, e da entrega dos vales-transporte e auxílio-alimentação.
- b) Comprovantes da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal.
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, através de Certidões Negativas de Débito e prova de regularidade para com o FGTS e INSS.

15.2.3. Caso tenha ocorrido discussão sobre os valores finais dos serviços e a **CONTRATADA** tenha direito à complementação, deverá apresentar Nota Fiscal Complementar sem a necessidade dos documentos acima listados, cuja liquidação e pagamento ocorrerá nos mesmos prazos previstos no item seguinte, desde que mantida a regularidade fiscal.

15.2.4. A **CONTRATADA** deverá obedecer integralmente as disposições quanto à obrigatoriedade de emissão da Nota Fiscal por meio eletrônico, nos termos do Regulamento do ICMS Bahia, com as alterações contidas no Decreto Estadual nº 10.666 de 03/08/2006, quando for o caso.

15.2.5. A nota fiscal deverá ser emitida em nome do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, CNPJ: 13.100.722/0001-60. End. 5ª Av. do CAB, 560, CEP-41.745-971 – Salvador-Bahia.

### 15.3. LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

15.1.1. O pagamento devido à empresa **CONTRATADA** será efetuado, por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, conforme dados bancários fornecidos, ou por outro meio previsto na legislação vigente, e no prazo de até **08 (oito) dias úteis**, contados a partir da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, conforme art. 6º, parágrafo 5º, da Lei nº 9.433/05, proporcionalmente ao serviço efetuado desde que tenha sido emitida e acompanhada dos documentos, conforme previsto no item anterior e não haja pendência a ser regularizada pela **CONTRATADA**, com o devido atesto do **CONTRATANTE**, e obedecidas as condições estabelecidas no Tópico 09 do Anexo I – Termo de Referência.

15.1.2. Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, será considerada a data da apresentação da Nota Fiscal e início da contagem do prazo para pagamento aquela na qual ocorreu a regularização da pendência por parte da **CONTRATADA**.

15.1.3. A atualização monetária dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da Nota Fiscal/Fatura e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do



INPC do IBGE, *pro rata temporis*.

## **16. MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO, REPACTUAÇÃO E PRORROGAÇÃO CONTRATUAL**

**16.1.** Os preços são fixos e irredutíveis durante o transcurso do prazo de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta.

**16.2.** Havendo prorrogação contratual, a repactuação será permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação.

**16.2.1.** Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

**16.2.2.** No momento da prorrogação contratual, o **CONTRATANTE** irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. A repactuação poderá ser feita com base em Planilha de Custos e Formação de Preços, comparada com pesquisa de mercado dos valores praticados.

**16.2.3.** A parcela que diz respeito à proporção de insumos envolvidos na Prestação de Serviços, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº 9.433/05 será atualizada mediante a aplicação do INPC/IBGE, quando for o caso. Sobre a parcela do preço dos Recursos Humanos, poderá ser admitida a repactuação no interregno mínimo de 1 (um) ano, que será contado a partir da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão-de-obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos e que seja comprovada a atividade preponderante do Contratado;

**16.2.4.** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão-de-obra da contratação pretendida;

**16.2.5.** Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**16.2.6.** As repactuações serão precedidas de solicitação das partes, acompanhadas de demonstração analítica da alteração dos custos, para mais ou para menos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**16.2.7.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou norma coletiva.

**16.2.8.** Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a) os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) as novas normas coletivas das categorias profissionais abrangidas;
- d) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- f) a disponibilidade orçamentária do TJBA.

**16.2.9.** Admitida a repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato.

**16.2.10.** O prazo referido anteriormente ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela **CONTRATANTE** para a comprovação da variação dos custos.

**16.2.11.** O TJBA poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.



**16.2.12.** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) a partir da assinatura do termo aditivo;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c) em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

**16.2.13.** No caso previsto anteriormente, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente;

**16.2.14.** O TJBA poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida;

**16.2.15.** Na hipótese anterior, o período que a proposta permaneceu sob a análise do TJBA será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

**16.2.16.** O TJBA assegurar-se-á de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa à Administração, não se obrigando, pois, a repactuar contratos que entenda contrários aos interesses públicos.

## **17. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO**

**17.1.** Competirá ao **CONTRATANTE**, através da **COATE – Coordenação de Atendimento ao Usuário**, proceder à fiscalização e ao acompanhamento da execução do objeto contratado, na forma do art. 154 da Lei Estadual 9.433/05, bem assim receber o objeto segundo o disposto no art. 161 da Lei Estadual 9.433/05, competindo ao servidor ou comissão designados, primordialmente:

- a) anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção das falhas ou defeitos observados;
- b) transmitir ao contratado instruções e comunicar alterações de prazos e cronogramas de execução, quando for o caso;
- c) dar imediata ciência a seus superiores e ao órgão central de controle, acompanhamento e avaliação financeira de contratos e convênios, dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou a rescisão contratual;
- d) adotar, junto a terceiros, as providências necessárias para a regularidade da execução do contrato;
- e) promover, com a presença da **CONTRATADA**, a verificação da execução já realizada, emitindo o competente opinativo para o recebimento de pagamentos;
- f) esclarecer prontamente as dúvidas da **CONTRATADA**, solicitando ao setor competente da Administração, se necessário, parecer de especialistas;
- g) cumprir as diretrizes traçadas pelo Órgão Central de Controle, acompanhamento e avaliação financeira de contratos e convênios;
- h) solicitar da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a apresentação de documentos relacionados com a execução do objeto deste edital.

**17.2.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do **CONTRATANTE**, não eximirá à **CONTRATADA** de total responsabilidade na execução do contrato.

## **18. DOS ILÍCITOS E PENALIDADES**

**18.1.** Os licitantes e **CONTRATADA** cumprirão, rigorosamente as condições estabelecidas neste edital, seus anexos e na proposta vencedora, para a participação neste certame e fornecimento do objeto desta licitação, inclusive obrigações adicionais estabelecidas neste instrumento, sob pena de, sujeitar-se às penalidades cabíveis.

**18.2.** Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184 e 185 da Lei Estadual 9.433/05 e **art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02**, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

**18.3.** Constitui ilícito administrativo a conduta praticada pelo licitante ou contratado que, nos termos dos arts. 184, V, e



185, II, da Lei Estadual nº 9.433/05 c/c o art 7º da Lei Federal nº 10.520/02, apresentar declaração ou qualquer outro documento falso exigido para o certame, sujeitando-se o infrator, com fundamento nos arts. 195 c/c 186 III, parágrafo único, da Lei nº 9.433/05, à declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, cumulada com a multa ora estabelecida, de 10% (dez) do valor ofertado ou contratado, sem prejuízo das demais cominações legais.

**18.4.** Aos licitantes e à **CONTRATADA** que incorrerem nas faltas administrativas previstas na Legislação serão aplicadas, sem prejuízo do disposto no art. 186, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.433/05, as penalidades a seguir:

**I. MULTA**, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, da seguinte forma:

- a)** **10%** (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b)** **0,3%** (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- c)** **0,7%** (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**II. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO DIREITO DE CADASTRAR E LICITAR E IMPEDIMENTO DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO** aos que incorrerem nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**III. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR E CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184 e II, III e V do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**18.5.** Constitui ilícito administrativo a conduta do licitante que, no Pregão Eletrônico, em sendo arrematante, não encaminha, quando convocado, a documentação exigida para o certame, no prazo e na forma estabelecidos no edital, sujeitando-se o infrator, com fundamento no art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02, à multa, ora estabelecida de 10 % (dez) do valor da proposta ofertada, sem prejuízo das demais cominações legais.

**18.5.1.** As multas a que se refere o inciso I, do item 18.4, não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei.

**18.6.** Não tendo sido prestada garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à **CONTRATADA** o valor de qualquer multa por ventura imposta.

**18.7.** As multas previstas neste artigo não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

**18.8.** A multa, aplicada após regular processo administrativo, que não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de desatendimento de ANS, será descontada das faturas mensais subsequentes e da garantia apresentada.

**18.9.** Para a aplicação das penalidades previstas será levada em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

## **19. RESCISÃO**

**19.1.** A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

**19.2.** O **CONTRATANTE** ao longo da vigência do contrato poderá rescindi-lo conforme disposto no art. 168, da Lei nº 9.433/09, motivadamente, desde que seja a **CONTRATADA** notificada, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**19.3.** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167, da Lei nº 9.433/09, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- a) devolução da garantia;



- b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização.

**19.4.** No caso de rescisão determinada por ato unilateral da **CONTRATADA** ficam asseguradas à **CONTRATANTE**, sem prejuízo das sanções cabíveis:

- a) execução dos valores das multas e indenizações devidas à **CONTRATANTE**;
- b) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

**19.5.** O contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**, consoante o disposto no inciso II do art. 168 da Lei nº 9.433/05.

## **19. REVOGAÇÃO - ANULAÇÃO**

**19.1.** O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva ao direito de, com base no art. 122 da Lei Estadual nº 9.433/05, revogar esta licitação, por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a decisão. Deverá, por outro lado, anulá-la se constatada insanável ilegalidade, baseado em parecer escrito e devidamente fundamentado.

**19.2.** Não caberá qualquer indenização aos proponentes em caso de revogação ou anulação da presente licitação, ressalvadas as hipóteses legais, cabendo o ônus da prova exclusivamente ao licitante/**CONTRATADA**.

**19.3.** A Adjudicação e a homologação do objeto desta licitação não implicarão direito à contratação.

## **20. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

A despesa decorrente do presente instrumento será atendida no presente exercício, através da **Unidade Orçamentária 2.04.410 - FAJ, Unidade Gestora 289 – SETIM**:

I - Serviços: **Atividade 2000 Elemento de Despesa 3.3.90.39, Sub-Elemento 39.46-2, Fonte 20/13,**

Nas prorrogações contratuais, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para esta contratação, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo de Apostilamento ou Aditivo.

## **21. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**21.1.** A qualquer tempo, antes da data fixada para apresentação das propostas, poderá o Pregoeiro, se necessário, modificar este Edital, hipótese em que deverá proceder a sua divulgação, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**21.2.** É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade superior em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório e a aferição do bem ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a esclarecer dúvidas ou a fundamentar decisões.

**21.3.** Os erros materiais irrelevantes serão objetos de saneamento, mediante ato motivado do Pregoeiro, sendo permitido a juntada posterior de documentos, cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da apresentação da proposta.

**21.4.** O Pregoeiro poderá em qualquer fase da licitação, suspender os trabalhos, devendo promover o registro da suspensão e a convocação para a continuidade dos trabalhos.

**21.5.** O Pregoeiro, no interesse da Administração, poderá sanar, relevar falhas, omissões ou erros meramente formais constantes da documentação e proposta, desde que não comprometam a lisura do procedimento ou contrariem a legislação pertinente.

**21.6.** Todas as declarações constantes dos anexos, parte integrante deste edital, devem ser preenchidas e enviadas junto à documentação de habilitação e a proposta comercial.

**21.7.** A prestação de serviços objeto deste edital não gera vínculo empregatício entre os empregados da **CONTRATADA** e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**21.8.** As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a



**finalidade e a segurança da contratação.**

**21.9.** Para quaisquer questões judiciais oriundas do presente Edital, fica eleito o Foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**21.10.** São partes indissociáveis deste Edital os seguintes anexos:

- I. Termo de Referência;
- II. Modelo de Proposta Comercial;
- III. Modelo de Comprovação da Especificação Técnica;
- IV. Modelo de Declaração de Vistoria;
- V. Procuração para a Prática de Atos Concernentes ao Certame;
- VI. Modelo de Declaração da Proteção ao Trabalho do Menor;
- VII. Modelo da Minuta do Contrato;
- VIII. Modelo de Declaração de Enquadramento e de Atendimento às Exigências de Habilitação;
- IX. Modelo de Declaração de Desimpedimento de Licitar e/ou Contratar.

Salvador,        de                        de 2012.

**Marilice Passo Accioly Lins Montes**  
Pregoeira Oficial  
Portaria nº 05/2010





## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

#### 01. Justificativa

O Poder Judiciário do Estado da Bahia utiliza intensivamente recursos computacionais em praticamente todos os seus processos administrativos e judicantes. Estão incluídos como recursos computacionais tanto os dispositivos de hardware quanto os artefatos de software. A SETIM (Secretaria da Tecnologia da Informação e Modernização) administra um ambiente de TI complexo, responsável por um percentual significativo do atual resultado do Judiciário Baiano. Este ambiente de TI engloba em torno de 15.000 usuários de rede ativos, milhares de impressoras, scanners, leitores de códigos de barras, centenas de switches e roteadores, dentre outros equipamentos de TI (Tecnologia da Informação) incluídos aqui os de comunicação. A continuidade de funcionamento da infraestrutura computacional é pré-requisito para que os servidores do judiciário possam realizar as suas atividades através do uso dos sistemas informatizados como Sistema de Acompanhamento de Processos, Sistemas Administrativos, dentre outros.

Atualmente existe um contrato sob número 099/2005, que fornece um serviço de manutenção do parque computacional existente nas diversas Unidades do Judiciário. Em um primeiro momento, realizando o atendimento através de ligação telefônica (atendimento remoto) e, caso não seja resolvido pela comunicação telefônica, a empresa do contrato 099/2005 encaminha um técnico para resolução presencial do problema (atendimento presencial). Este contrato 099/2005 engloba o atendimento remoto de todas as Comarcas do Poder Judiciário do Estado da Bahia e o atendimento presencial a apenas 13 (treze) Comarcas aqui incluída a Comarca de Salvador. O contrato 099/2005 se extinguirá em 27 dezembro de 2011 gerando a necessidade de contratação de uma nova empresa para o atendimento do referido serviço. Além disto, deseja-se incluir o atendimento presencial para as demais 250 (duzentas e cinquenta) comarcas permitindo assim a administração única do atendimento remoto e presencial de todo o Poder Judiciário através de um único contrato. O Atendimento Presencial para as comarcas não incluídas no CONTRATO 099/2005 será feito de forma incremental à medida que eventuais terceiros que estejam prestando serviço encerrem suas atividades para que não haja superposição de objetos. Este procedimento de consolidação é necessário para que haja uma normalização do processo de atendimento permitindo um acompanhamento único das Solicitações de Atendimento geradas. Mais de um contrato atuando neste tipo de serviço, pode prejudicar o acompanhamento e aumentar o custo de administração pois será necessário o estabelecimento de equipes distintas para o desenvolvimento do serviço.

Além da utilização cotidiana de toda esta infraestrutura, o Corpo Diretivo do Poder Judiciário Estadual da Bahia vem desenvolvendo políticas e estratégias relacionadas à TI (Tecnologia da Informação), que se encontram alinhadas às políticas nacionais de informatização do Poder Judiciário. Tais políticas resultaram na contratação de uma solução informatizada para virtualização dos processos judiciais denominada SAJ (Sistema de Automação da Justiça), cujo grande objetivo é reduzir o tempo de tramitação dos processos nos diversos órgãos e instâncias do Poder Judiciário, trazendo maior celeridade e beneficiando a população em geral. O SAJ em 2011 será implantado na capital abrangendo o 1º e 2º graus. Para 2012 está prevista a implantação do SAJ nas 20 (vinte) comarcas de maior volume processual

A solução representada pelo SAJ contempla a aplicação de tecnologia e metodologias de trabalho voltadas para a automatização da tramitação processual, e a eliminação total do papel com a implantação do processo digital, alinhado com a aplicação de inovações voltadas para a gestão – workflow, gerenciamento eletrônico de documentos e segurança digital, dentre outros. Em relação à segurança digital do documento eletrônico, a solução SAJ atende aos requisitos de autenticidade, integridade, validade jurídica e interoperabilidade da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP – Brasil, estando em conformidade com a lei 11.419/06, a qual regula a validade legal dos documentos eletrônicos.

Com a implantação do SAJ o recurso computacional se tornará ainda mais crítico uma vez que, o processo totalmente virtualizado só será manipulado através do recurso informatizado. Ou seja, os pareceres serão inseridos diretamente através dos computadores instalados nas diversas Unidades do Judiciário, aumentando sobremaneira a necessidade de plena disponibilidade do parque computacional.

Para administrar uma estrutura de TI deste porte e relevância para o Judiciário Baiano, faz-se necessária a utilização do que se estabelece como boas práticas de gerência de serviços de TI representadas tipicamente pela Biblioteca ITIL.

A Biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI (Tecnologia da informação). Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*) e atualmente está sob custódia do **Cabinet Office**, do Governo Britânico. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI. A



ITIL lida com estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios. ITIL dá uma descrição detalhada sobre importantes práticas de IT com *checklists*, tarefas e procedimentos que uma organização de TI pode ajustar para suas necessidades. Em maio de 2007, foi lançada ITIL V3 (também conhecida como ITIL *Refresh Project*) consistindo de 26 (vinte e seis) processos e funções, agora agrupadas sobre somente 05 (cinco) volumes, arranjados sobre o conceito de estrutura de ciclo de vida de serviços. Os cinco volumes do ITIL v3, são:

1. Estratégia de Serviço (*Service Strategy*) – definido como o ponto de origem do ciclo de vida de serviço ITIL, o volume sobre estratégia do serviço é um guia sobre como tornar mais claro e priorizar investimentos sobre provimento de serviços.
2. Desenho de Serviço (*Service Design*) – é um guia sobre boas práticas no projeto de serviços de TI, processos, e outros aspectos no esforço de gerenciamento de serviços.
3. Transição do Serviço (*Service Transition*) – é direcionado à entrega dos serviços necessários ao negócio no uso operacional, e geralmente englobam o "desenho".
4. Operação do Serviço (*Service Operation*) – parte do ciclo de vida onde serviços e valor são entregues diretamente. Assim, monitoramento de problema e balanceamento entre disponibilidade de serviço e custo, etc, são considerados.
5. Melhoria Contínua do Serviço (*Continual Service Improvement*) – é ajustar e reajustar serviços de TI às mudanças contínuas do negócio através da identificação e implementação de melhorias aos serviços de TI que apoiam processos comerciais.

O ITIL v3 possui exatos 26 (vinte e seis) processos, listados a seguir e agrupados de acordo com o estágio do ciclo de vida de serviço a que pertencem.

<b>Estágio do Ciclo de Vida de Serviço</b>	<b>Item</b>	<b>Processo</b>
<b>Estratégias de Serviço</b> ( <i>Service Strategies</i> )	01	Geração de Estratégia
	02	Gerenciamento Financeiro
	03	Gerenciamento de Portfólio de Serviço
	04	Gerenciamento da Demanda
<b>Desenho de Serviço</b> ( <i>Service Design</i> )	05	Gerenciamento da Capacidade
	06	Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
	07	Gerenciamento da Disponibilidade
	08	Gerenciamento de Fornecedores
	09	Gerenciamento de Segurança da Informação
	10	Gerenciamento do Catálogo de Serviço
	11	Gerenciamento do Nível de Serviço
<b>Transição de Serviço</b> ( <i>Service Transition</i> )	12	Avaliação
	13	Gerenciamento dos Ativos e da Configuração do Serviço
	14	Gerenciamento de Liberações e Implantação
	15	Gerenciamento de Mudanças
	16	Gerenciamento do Conhecimento
	17	Planejamento e Suporte da Transição
	18	Validação e Teste de Serviço
<b>Operação de Serviço</b> ( <i>Service Operation</i> )	19	Cumprimento de Requisição
	20	Gerenciamento de Acesso
	21	Gerenciamento de Eventos
	22	Gerenciamento de Incidentes
	23	Gerenciamento de Problemas
<b>Melhoria Contínua de</b>	24	Mensuração de Serviços



Estágio do Ciclo de Vida de Serviço	Item	Processo
<b>Serviço</b> ( <i>Continual Service Improvement</i> )	25	Processo de Melhoria em 7 Etapas
	26	Relatório de Serviço

Conforme estabelecido pelo Corpo Diretivo do Poder Judiciário Baiano, a SETIM passou também a ser responsável pela área de telecomunicações incluídas aqui toda a infraestrutura de comunicação de voz relacionada a telefonia fixa. Conforme estabelece as melhores práticas da Biblioteca ITIL v.3 estão incluídos neste contexto também a área de comunicações assim, não é necessário explicitá-las através da denominação TIC (Tecnologia de Informação e Comunicações). Quando é utilizada a denominação TI (Tecnologia da Informação) associada à versão 3.0 da Biblioteca ITIL, implicitamente a área de comunicações já está incluída. Desta forma, doravante, apenas será nomeada a especificação TI e não TIC.

Visando o atendimento e gerenciamento dos serviços de TI do PJBA dentro das boas práticas na área de Tecnologia da Informação, a SETIM planeja a implantação paulatina dos processos preconizados na Biblioteca ITIL. Esta implantação dos serviços e processos necessários ao bom funcionamento da área de TI do PJBA requisita uma maturidade da própria Instituição para a apropriação adequada da tecnologia. Vislumbra-se assim, neste momento, duas grandes etapas que visam atender demandas urgentes.

A **primeira etapa**, objeto desta licitação visa, como descrito em seu título, o desenho dos processos de funcionamento da área de TI do Poder Judiciário da Bahia, à luz da Biblioteca ITIL, gerando o Manual de Processos de TI do PJBA com a implantação da Central de Serviços (*Service Desk*). Com o manual de processos será possível a implantação escalonada dos diversos processos e serviços, começando com os processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições de Serviço necessários à operacionalização do *Service Desk* que utilizará como elemento catalisador do funcionamento de todas as suas instâncias uma Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços. Concomitantemente, deverá ser gerado o Catálogo de Serviços de TI do PJBA. A Central de Serviços (*Service Desk*) operará o denominado atendimento de 1º Nível na sua forma remota e presencial (vide glossário, tópico 2). Desta forma, esta contratação, tem como objetivo, propiciar a continuidade do serviço ora prestado pelo contrato 099/2005 que encerra-se em 27 de dezembro de 2011, atualizando tecnologicamente as bases desta prestação de serviço.

Logo em seguida à divulgação do edital associado à **primeira etapa**, será iniciado novo procedimento licitatório para a contratação da **segunda etapa**, que consistirá da proposição da contratação do Centro de Operação (*Operation Center*) com a monitoração dos serviços do catálogo definidos na **primeira etapa** e o atendimento de 2º nível (suporte especializado). Esta segunda etapa contemplará a implantação dos processos de Gerenciamento de Problemas, Mudanças e Configuração a partir do Manual de Processos gerado pela execução da **primeira etapa**. Para viabilização do gerenciamento integrado dos processos previstos nesta etapa será realizada a parametrização dos processos de Gerenciamento de Problemas, Mudanças e Configuração na plataforma existente de ITSM (*Information Technology Service Management*). Estará no escopo do termo de referência da segunda etapa, a aquisição da plataforma do Centro de Operação (*Operation Center*) sendo que a plataforma deve se integrar à Plataforma de ITSM já instalada na execução da **primeira etapa**.

As demais etapas, para a evolução dos processos de acompanhamento de implantação e gerenciamentos dos serviços de TI conforme as melhores práticas estabelecidas pela Biblioteca ITIL, serão estabelecidas nos termos de referência vindouros fruto da própria experiência e maturidade na implantação e execução de tais práticas.

## 02. Objetivo e Glossário

A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de Incidentes e Requisições de Serviço das Unidades do Judiciário do PJBA através da implantação e operação da Central de Serviço (*Service Desk*), para o atendimento das Unidades do Judiciário do Poder Judiciário do Estado da Bahia. Para tanto, a CONTRATADA utilizará uma Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços que será configurada a partir dos parâmetros estabelecidos nos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições de Serviços detalhados no Manual de Processos de TI do PJBA. Para o desenvolvimento deste serviço, considera-se uma **Unidade do Judiciário** o assentamento físico integrante do Poder Judiciário do Estado da Bahia (fórum, cartório, juizado especial, etc.). No **Tópico 15 – Estrutura de TI**, são apresentadas informações do parque de TI instalado do PJBA, permitindo que a CONTRATADA tenha uma visão da estrutura inicial de atuação.

A execução dos serviços objeto desta licitação contempla globalmente duas grandes fases: a **Fase de Implantação** e, em seguida, a **Fase de Operação**.



Na Fase de Implantação, a CONTRATADA, em um prazo máximo de 06 (seis) meses conforme estabelecido no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*, deverá realizar o desenho de processos e implantação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, dentre outras atividades. Como o contrato 099/2005 será encerrado em 27 de dezembro de 2011, nesta Fase de Implantação, a CONTRATADA deverá executar também o serviço de Transição (*Tópico 06*) provendo a continuidade dos serviços do contrato que será extinto.

Especificamente a CONTRATADA deverá executar as fases da seguinte forma:

- i. **Fase de Implantação** – realizar as atividades estabelecidas no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)* e no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)* em particular do tópico 07.01 até o tópico 07.10 .
- ii. **Fase de Operação** – encerrar as atividades de atendimento conforme especificado na transição (*Tópico 06*), e passar a operar o *Service Desk* conforme estabelecido no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)* em particular do tópico 07.11 (inclusive) em diante.

A CONTRATADA, para operar a Central de Serviço conforme as boas práticas do ITIL deverá, durante a Fase de Implantação, configurar na Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços os relatórios que permitirão o pagamento proporcional ao serviço prestado durante a Fase de Operação do Service Desk.

Como resultados a serem entregues encontram-se o Manual de Processos do PJBA, o Catálogo de Serviços e o Catálogo de Solicitações. O Catálogo de Solicitações será gerado com o intuito de prover todas as solicitações que deverão ser atendidas pelo Atendimento de 1º Nível visando a medição do indicador do *Tópico 08.04.08 - Percentual de solicitações resolvidas em 1º nível remoto, dentro do escopo previsto de atendimento remoto*.

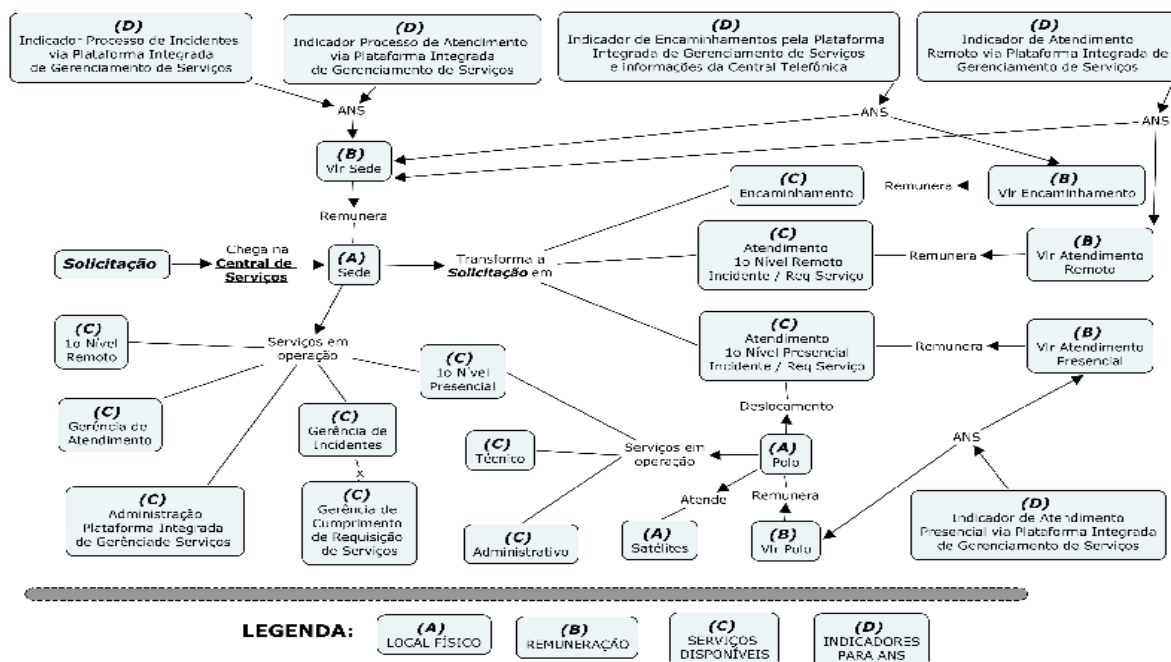
A remuneração desta fase contemplará o valor associado ao serviço denominado de Transição (*Tópico 06*) somado às etapas de implantação realizadas e ao valor da Plataforma, com estratégia de desembolso detalhada no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*.

A **Figura 02.01** a seguir apresenta a sequência geral das atividades a serem realizadas pela CONTRATADA na Fase de Implantação.

**Figura 02.01** – Fluxo geral da Fase de Implantação.

Com relação à Fase de Operação da Central de Serviços (*Service Desk*), a **Figura 02.02** a seguir, estabelece o fluxo de referência para o relacionamento entre as entidades envolvidas abordando aspectos de remuneração e indicadores de desempenho para estabelecimento do ANS.

## CENTRAL DE SERVICOS (SERVICE DESK)



**Figura 02.02 – Fluxo geral da Fase de Operação.**

A designação **(A)** estabelece onde a CONTRATADA atuará, classificando as comarcas quanto ao Local Físico em Sede, Polo e Satélite. A **SEDE** é a comarca de Salvador, onde a CONTRATADA instalará no Anexo do TJBA a **Central de Serviços (Service Desk)**, executando os serviços contemplados na **Figura 02** designados pela letra **(C)**. Os **POLOS**, serão as comarcas onde a CONTRATADA instalará uma estrutura para o atendimento às comarcas **SATÉLITES**. Ou seja, cada comarca POLO, terá associada a ela uma série de comarcas SATÉLITES, que serão atendidas a partir de uma força tarefa sediada na comarca POLO. Em cada comarca POLO, a CONTRATADA deverá instalar um **Serviço Polo** para a execução das atividades indicados na **Figura 02**.

No **Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas**, estão listadas as Comarcas do Poder Judiciário da Bahia, indicando quais são as Comarcas *Polo* e as Comarcas *Satélites*, incluídas no alcance de cada Comarca *Polo*. Nesta listagem estão apresentadas as distâncias entre as *Polos* e *Satélites* obtidas do Guia 4 Rodas. No **Tópico 14** também está listado, o histórico de atendimentos presenciais realizados em doze meses considerando de julho de 2010 à agosto de 2011. Com estas informações, tanto o licitante como a empresa **CONTRATADA**, podem dimensionar o número de atendimentos para a execução do contrato.

O fluxo de operação da Central de Serviço começa pela chegada de uma **Solicitação**, através de ligação telefônica ou através de atendimento de formulário WEB. Esta Solicitação será classificada como **Encaminhamento, Atendimento de 1º nível remoto e Atendimento de 1º nível presencial**. As Solicitações de TI poderão ser do tipo Incidente ou Requisição de Serviço. As Solicitações que não conseguirem ser resolvidas pela Central de Serviço deverão ser escaladas. A escalada de um Incidente (**Incident Scaling**) será classificada em 02 (dois) tipos: escalada funcional e escalada hierárquica. Na escalada funcional o incidente é direcionado para níveis mais altos de especialização técnica. Na escalada hierárquica, níveis gerenciais superiores são notificados do incidente e de seu status. Considera-se a escalada para o **Atendimento de 2º nível**, uma escalada funcional, por exemplo, o atendimento de suporte técnico especializado em tecnologias ou sistemas específicos que não estejam contempladas no *Catálogo de Solicitações* (tópico 07.04.02). Por exemplo, o atendimento ao SAJ, atendimento a Banco de Dados, atendimento a Redes de Computadores, dentre outros. O Atendimento de 2º Nível não está contemplado neste Termo de Referência.

Entende-se como **Encaminhamento**, uma Solicitação que seja processada inicialmente pela Central de Serviço e não seja relacionada à TI. Por exemplo, uma solicitação de informação sobre o telefone de um determinado setor. A CONTRATADA deverá atender e encaminhar para a **Central Telefônica do TJBA** para as informações pertinentes. Todos os Encaminhamentos devem ser feitos para a Central Telefônica do TJBA. Considera-se como **Atendimento de 1º nível remoto** como sendo a primeira forma de contato com o Service Desk para a resolução de Incidentes ou Requisições de Serviço. Caso a Solicitação não possa ser resolvida de forma remota e seja necessária uma ação





presencial, a CONTRATADA deverá realizar o **Atendimento de 1º nível presencial**.

A remuneração do serviço prestado pela CONTRATADA durante a **operação do serviço**, será mensal e realizada através de 05 (cinco) elementos.

- (1) O valor a ser remunerado pela Sede por valor fixo,
- (2) O valor a ser remunerado por Polo em operação de forma fixa,
- (3) O valor de todos os encaminhamentos realizados no mês,
- (4) O valor de todos os atendimentos de 1º nível remotos realizados no mês e
- (5) O valor de todos os atendimentos de 1º nível presenciais realizados no mês.

O **Valor de Encaminhamento**, será associado a cada encaminhamento realizado, considerando que haverá um atendimento pela PA (Posição de Atendimento) e análise inicial se a Solicitação é de TI ou não. **Valor de Atendimento de 1º nível remoto**, por atendimento de 1º nível remoto realizado. **Valor de Atendimento de 1º nível presencial**, por atendimento de 1º nível presencial realizado. O valor do tipo de atendimento a ser remunerado deverá ser associado ao qual a Solicitação foi finalizada. Ou seja, se uma solicitação foi finalizada como um encaminhamento aquela solicitação será remunerada pelo um valor de encaminhamento. Por outro lado, se uma solicitação que passou por um encaminhamento, um atendimento de 1º nível remoto e um atendimento de 1º nível presencial ela será remunerada apenas com o valor do atendimento de 1º nível presencial pois foi desta forma que ela foi finalizada.

Os valores de remuneração estarão vinculados aos indicadores de qualidade de serviço apresentado no *Tópico 08 – Medição e Acompanhamento* e serão pagos à contratada conforme o estabelecido no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*.

### 03. Objeto da Contratação

Elaboração da Estrutura de Governança com a instalação, treinamento e operação, em conformidade com a biblioteca ITIL, da Central de Serviço (*Service Desk*) realizando atendimentos de 1º nível remoto e presencial, através de uma plataforma integrada de gerenciamento de serviços, implantando os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições de serviço, no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, promovendo, inclusive, a operação durante a fase de transição dos serviços prestados pelos contratos remanescentes de atendimentos a usuários finais da área de Tecnologia da Informação.

### 04. Vistoria Obrigatória Antes do Certame

O CONTRATANTE disponibilizará os seus ambientes para que as empresas interessadas façam uma visita técnica através do seu responsável técnico devidamente credenciado, para avaliar as condições dos equipamentos, estrutura física, elétrica e lógica, e demais informações necessárias ao dimensionamento dos serviços.

Na ocasião, a empresa interessada receberá e deverá assinar um atestado de visita técnica, conforme modelo do *Anexo IV – Modelo de Declaração de Vistoria*, comprovando que tomou ciência dos serviços, bem como conhecimento das necessidades do CONTRATANTE, características, condições especiais e dificuldades que possam existir na execução dos trabalhos, admitindo-se, conseqüentemente, como certo o prévio e total conhecimento dos serviços. Este atestado de visita será assinado também pelo representante do CONTRATANTE.

Id	Unidade (s) do Judiciário	Endereço	Comarca
1	TJBA e ANEXO	5ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, nº 560.	Salvador
2	Fórum Ruy Barbosa	Praça D. Pedro II (Largo do Campo da Pólvora), s/n, bairro Nazaré.	Salvador
3	Fórum Filinto Bastos	Rua Coronel Álvaro Simões, s/n Queimadinha	Feira de Santana

**Quadro 04.01** – Localidades a serem vistoriadas.

Deverá haver a emissão de um documento de vistoria , conforme modelo apresentado no Anexo IV, para cada uma das Unidades apresentadas no Quadro 04.01 (1 – TJBA e Anexo, 2 – Fórum Ruy Barbosa e 3 – Fórum Filinto Bastos). **Ou seja, após a realização do pregão, a arrematante deverá entregar, junto com os documentos e proposta comercial, no prazo definido no item 9 do edital, 03 (três) documentos de vistoria, sendo um para cada uma das localidades.**

A vistoria deverá ser realizada em horário comercial e com antecedência mínima de **3 (três) dias úteis à abertura do certame licitatório** e previamente agendada junto ao CONTRATANTE, através dos telefones (71) 3372-1564, 3372-1561, 3372-1787 ou 3372-5093 procurando Srta Christiane Gomes ou Sr. Ednaldo Cardoso.





## 05. Condições de Execução, Gestão e Confidencialidade

- 05.01 A CONTRATADA após emissão da Ordem de Serviço de início de execução deste CONTRATO pelo CONTRATANTE deverá:
- 05.01.01 Em até 30 (trinta) dias corridos iniciar as atividades do *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)*.
- 05.01.02 Em até 10 (dez) dias úteis corridos realizar a **Reunião de Alinhamento**.
- 05.02 Para garantir a continuidade dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá prover durante a **Fase de Implantação** os serviços estabelecidos no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)*, até que seja iniciada a **Fase de Operação**. Toda e qualquer especificação e condição de execução estabelecidas no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)* restringe-se unicamente à **Fase de Implantação**.
- 05.03 O PJBA tem como objetivo consolidar todo o Atendimento de 1º nível remoto e 1º nível presencial no CONTRATO estabelecido a partir deste Termo de Referência, conforme pode ser observado na proposta comercial do ANEXO II. No entanto, como existem outros prestadores de serviços aos usuários de TI do PJBA que executam serviço similar em algumas comarcas do judiciário, o CONTRATANTE realizará a inclusão de forma escalonada de COMARCAS/POLOS no contrato, à medida que outros contratos existentes sejam concluídos, para que não haja superposição de objetos. Para tanto, todos os valores que estabelecem o(s) serviço(s) a ser(em) prestado(s) em toda a Bahia já estarão definidos conforme a proposta comercial Anexo II e estabelecidos em CONTRATO. É importante então, que os participantes do certame organizem seu fluxo de caixa de forma que a prestação do serviço se adapte a esta variação de escopo e remuneração. Por exemplo, à medida que as comarcas forem sendo incluídas no escopo de comarcas a serem atendidas, o acréscimo de atendimentos pagos e demais valores associados ao serviço realizado permitirá a CONTRATADA ajustar a sua estrutura de atendimento. A sequência de ativação dos serviços, após a emissão da Ordem de Serviço referente ao CONTRATO, em linhas gerais será a seguinte:
- 05.03.01 Após **Reunião de Alinhamento** a CONTRATADA deverá iniciar as atividades estabelecidas no tópico 7 relacionadas à implantação da Plataforma Integrada de Serviços cujas ações estão relacionadas do tópico 7.1 ao tópico 7.8 (inclusive).
- 05.03.02 Após o encerramento do contrato atual 099/2005, ou eventual emergencial referente a este contrato, a CONTRATADA, conforme especificação de atuação do *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)*, deverá assumir:
- 05.03.02.01 O Atendimento de 1º nível remoto **para todas** as Unidades do Judiciário do Estado da Bahia e
- 05.03.02.02 O Atendimento de 1º nível presencial para as seguintes Comarcas: (1) Alagoinhas, (2) Barreiras, (3) Camaçari, (4) Eunápolis, (5) Feira de Santana, (6) Ilhéus, (7) Irecê, (8) Itabuna, (9) Jequié, (10) Juazeiro, (11) Salvador, (12) Santo Antônio de Jesus e (13) Vitória da Conquista. Nesta fase de atuação, os atendimentos serão realizados apenas para as Unidades do Judiciário de cada uma das comarcas listadas e, a princípio, não será implantado o conceito de atendimento aos satélites, pois eventualmente estas Unidades do Judiciário poderão estar sendo atendidas por outros prestadores de serviço.
- 05.03.03 Após o encerramento da Fase de Implantação, a CONTRATADA, ao iniciar a execução da operação do *Service Desk* conforme especificação de atuação do *Tópico 7.9 em diante*, deverá assumir as atividades estabelecidas nos tópicos 05.03.02.01 e 05.03.02.02. Inicialmente a CONTRATADA deverá considerar, mesmo na Fase de Operação, a atuação conforme os tópicos 05.03.02.01 e 05.03.02.02. O CONTRATANTE irá, ao longo do contrato, ampliar esta atuação conforme descrito no tópico 05.03.
- 05.03.04 Durante todo o CONTRATO, a CONTRATADA deverá prover condições necessárias para que outros prestadores de serviço possam obter e atualizar informações no cadastro de informações de Atendimentos dos usuários de TI. Ou seja, qualquer prestador de serviço, **autorizado pelo CONTRATANTE**, deverá ter acesso ao Sistema Informatizado de Controle de Atendimentos para que possa obter as informações necessárias para a realização de atendimentos previstos em seu respectivo contrato e, se for o caso, realizar as alterações de situação para atualização das informações de atendimento. É responsabilidade da CONTRATADA, prover o treinamento dos prestadores de serviços, no Sistema Informatizado de Controle de Atendimentos, limitado a 01 (um) profissional por empresa prestadora de serviço a cada 03 (três) meses. Na Fase de Operação, ou seja depois da Fase de Implantação, entenda-se que este Sistema Informatizado de Controle de Atendimentos é a Plataforma



Integrada de Gerenciamento de Serviços.

- 05.04 **Subcontratação:** A CONTRATADA para a prestação do serviço estabelecido no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)*, poderá efetuar a subcontratação de apenas 01 (uma) empresa.
- 05.05 A CONTRATADA para a prestação dos serviços estabelecidos no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)*, poderá efetuar a subcontratação de até 03 (três) empresas conforme as seguintes limitações:
- 05.05.01 O valor total repassado para as empresas subcontratadas não pode ultrapassar o total de 30% do valor total do CONTRATO.
- 05.05.02 Apenas 01 (uma) empresa para os serviços de treinamentos ITIL, definição e implantação dos processos baseados nas melhores práticas do ITIL.
- 05.05.03 Apenas 01 (uma) empresa para o serviço de implantação da plataforma, com os seus respectivos treinamentos.
- 05.05.04 Não será permitida a subcontratação de empresas para os serviços de planejamento, a serem executados pelo Gerente de Projeto e pelo Gerente de Serviços, conforme perfil dos profissionais descrito no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)*.
- 05.06 As subcontratações, se existirem, devem ser expressas formalmente, através de declaração por escrito da licitante, informando os dados da empresa subcontratada e os detalhes do serviço que serão prestados pela mesma associando-os aos Tópicos deste termo de referência. Esta declaração deverá ser entregue ao CONTRATANTE no momento da assinatura do contrato.
- 05.07 As subcontratadas devem comprovar as exigências de Regularidade Jurídica e Fiscal, admitindo-se, para efeito de Qualificação Técnica, o somatório dos quantitativos de atestados dos serviços específicos de cada subcontratada, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada subcontratada.
- 05.08 A disponibilização da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços não é considerada uma subcontratação, mas sim fornecimento da licença de uma ferramenta de Gestão de Serviços, conforme legislação em vigor, para todos os usuários da plataforma, atendendo aos aspectos de licenças estabelecidos no tópico 16.01.01.
- 05.09 A CONTRATADA e sua(s) subcontratada(s) terão que manter sigilo total de todas as informações a que tiverem acesso, não podendo, em hipótese alguma, divulgar resultados, parciais ou totais, ou fazer qualquer comentário sobre as informações a que tenha tido acesso, o levantamento realizado e o conteúdo dos produtos gerados.
- 05.10 A CONTRATADA e sua(s) subcontratada(s) serão expressamente responsabilizadas quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.
- 05.11 A CONTRATADA e sua(s) subcontratada(s) não poderão divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
- 05.12 Os direitos autorais dos serviços técnicos serão de exclusividade do CONTRATANTE, que poderá publicar e/ou divulgar seus resultados, quando considerados pertinentes.
- 05.13 **Confidencialidade:** A CONTRATADA deverá firmar um Termo de Confidencialidade, conforme modelo anexo à Minuta Contratual (Anexo VII). As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencial são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse **restrito** ou **confidencial**, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:
- 05.13.01 Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações.
- 05.13.02 Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do CONTRATANTE e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatís-



ticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões “beta” de quaisquer programas, dentre outros.

- 05.13.03 Documentos relativos à lista de usuários do CONTRATANTE e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma.
- 05.13.04 Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo CONTRATANTE.
- 05.13.05 Parte ou totalidade dos modelos de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE, sejam eles executados interna ou externamente.
- 05.13.06 Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do CONTRATANTE, sejam elas residentes interna ou externamente.
- 05.13.07 Circulares e comunicações internas do CONTRATANTE.
- 05.13.08 Quaisquer processos ou documentos classificados como RESTRITO ou CONFIDENCIAL pelo CONTRATANTE.
- 05.14 Preferencialmente, todas as atividades que envolvam a participação de membros ou funcionários do CONTRATANTE serão realizadas em Salvador-BA. Caso não seja em Salvador terá que ser autorizado pelo CONTRATANTE.
- 05.15 Todos os produtos deverão ser entregues em português, incluindo, no mínimo, impressão integral, em 3 (três) vias e gravação em CD-ROM, nos formatos DOC e PDF. Inclui-se neste item a Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, que deverá possuir todas suas telas e manuais de treinamento em português. Admitem-se os manuais gerais da Plataforma em Inglês.
- 05.16 **Gestão e Fiscalização do Contrato:** Por parte do CONTRATANTE, a gestão e a fiscalização do contrato será realizada pela Coordenação de Atendimento ao Usuário – COATE. A qualquer momento, representante deste setor do CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA, esclarecimentos, demonstrações e documentos que comprovem a regularidade do contrato e dos serviços realizados.
- 05.17 A CONTRATADA deverá estar disponível para realizar reuniões periódicas com o CONTRATANTE, podendo este último, em atenção a circunstâncias específicas, dispensar reuniões programadas ou convocar, em caso de necessidade, reuniões extraordinárias, às que um representante da CONTRATADA deve comparecer no prazo máximo de dois dias úteis.

## 06. Serviço a ser prestado (Transição)

- 06.01 A CONTRATADA deverá executar a prestação de serviços de Help Desk, abrangendo todos os recursos necessários, Atendimento Remoto ao usuário final de informática e Atendimento Presencial para todos os equipamentos instalados no parque do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá instalar um **Help Desk** como sendo uma **Central de Atendimento** para que os usuários realizem suas solicitações através de vários meios de comunicação tais como: telefone, e-mail, formulário eletrônico ou documento oficial em papel. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos logísticos, humanos e tecnológicos necessários ao perfeito funcionamento de:
  - 06.01.01 **Atendimento Remoto** para todas as Unidades do Judiciário da Bahia e
  - 06.01.02 **Atendimento Presencial** ao parque de equipamentos do CONTRATANTE de 13 (treze) comarcas do Estado da Bahia (1) Alagoinhas, (2) Barreiras, (3) Camaçari, (4) Eunápolis, (5) Feira de Santana, (6) Ilhéus, (7) Irecê, (8) Itabuna, (9) Jequié, (10) Juazeiro, (11) Santo Antônio de Jesus, (12) Salvador e (13) Vitória da Conquista. O Help Desk será único e representará o meio de abertura e controle de todas solicitações de atendimento do ambiente de TI do CONTRATANTE.
- 06.02 Para que a CONTRATADA possa dimensionar a estrutura necessária para o Atendimento Remoto e Presencial, entre os meses de jul/2010 a ago/2011, foram contabilizados em média pelo Help Desk:
  - 06.02.01 26.000 (vinte e seis mil) ligações telefônicas.
  - 06.02.02 7.000 (sete mil) solicitações de TI.
  - 06.02.03 60% (sessenta por cento) das solicitações de TI, ou seja 4.200 (quatro mil e duzentos) solicitações transformaram-se em Atendimentos Presenciais, sendo que 70% (setenta por cento) dos



Atendimentos Presenciais, ou seja 2.940 (dois mil novecentos e quarenta) solicitações são da Comarca de Salvador e 30% (trinta por cento), 1.260 (um mil duzentos e sessenta) das comarcas do interior do estado.

06.02.04 40% (quarenta por cento) das solicitações de TI, ou seja 2.800 (dois mil e oitocentos) foram resolvidas através do Atendimento Remoto.

06.03 Na comarca de Salvador, atendimentos realizados nas unidades localizadas no Tribunal de Justiça, Fórum Ruy Barbosa e anexos (Salvador) e Anexo do Tribunal de Justiça são classificados em:

06.03.01 Normais – atendimentos de baixo impacto no funcionamento do CONTRATANTE. São chamados normais típicos: problemas nas estações de trabalho, dúvidas, problemas de impressão. Tem impacto apenas localizado.

06.03.02 Urgentes – atendimentos a usuários cuja inatividade gerará impacto institucional. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.

06.04 Caberá ao CONTRATANTE relacionar todos os usuários que geram atendimentos urgentes no momento da implantação do serviço contratado, bem como informar as alterações dessa classificação, respeitando necessariamente a sua localização previamente informada.

06.05 Todos os computadores objeto do contrato estão providos com Windows (até versão 7) e BROFFICE, tendo alguns destes instalado o pacote Office da própria Microsoft. Além disso, existem instalados nestes os sistemas aplicativos utilizados ambiente computacional do CONTRATANTE: SAIPRO, RH, Patrimônio, DOC (Registro Civil), Assina e Notas (Tabelionato de Notas), Protesto de Títulos, Clínica Médica, Juizados Interior, Protocolo Administrativo, dentre outros. A lista com a estrutura existente de equipamentos a serem atendidos encontra-se em *Tópico 15 – Estrutura de TI*.

06.06 Os treinamentos dos aplicativos desenvolvidos ou adquiridos pelo CONTRATANTE, serão de responsabilidade do CONTRATANTE. Para este treinamento o CONTRATANTE se compromete a treinar até 05 (cinco) profissionais indicados pela CONTRATADA, imediatamente após a emissão da Ordem de Serviço deste CONTRATO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Vale ressaltar, que a CONTRATADA deverá dispor dentro da sua estrutura de profissionais que venham desempenhar a função de multiplicadores de tais conhecimentos. Com isso, os treinamentos oferecidos pelo CONTRATANTE serão únicos e acontecerão exclusivamente uma única vez, para os multiplicadores da CONTRATADA, salvo quando ocorrer qualquer tipo de alteração nas funcionalidades dos ditos aplicativos, situação que justificará o CONTRATANTE repassar tais informações em forma de novos treinamentos

06.07 No caso das comarcas do interior a CONTRATADA deverá oferecer o suporte operacional aos usuários de informática ali localizados, bem como realizar o atendimento presencial aos equipamentos de informática instalados nas respectivas cidades, dentro de prazos previamente pactuados. Desta maneira, caberá ao CONTRATANTE prover todo e qualquer deslocamento dos equipamentos com problemas técnicos que venham exigir a sua reposição.

#### **Localização e Horário de Funcionamento**

06.08 O Help Desk funcionará dentro das instalações do Tribunal de Justiça da Bahia em local a ser definido, utilizando para tanto toda a infra-estrutura definida e criada pela CONTRATADA. Isto significa que o dimensionamento do número de PA's, dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto, da central telefônica, da solução do Help Desk (software), pessoal, treinamento especializado, impressos, elementos de garantia de disponibilidade e gerenciamento de estrutura, tudo isto ficará sob a responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. O horário de funcionamento de atendimento da CONTRATADA será de 7:00 às 19:00 de forma ininterrupta de segunda-feira à sexta-feira.

06.09 A CONTRATADA utilizará um espaço específico cedido pelo CONTRATANTE, que deverá ser customizado e aparelhado, a fim de conter todos os recursos necessários à perfeita realização dos serviços, bem como possuir ótimas condições de trabalho para os seus colaboradores.



- 06.09.01 Para a realização dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a infra-estrutura: os equipamentos necessários, mobiliário, central telefônica PABX, aparelhos telefônicos, head-sets, impressora, ferramentas, softwares e pessoal qualificado e treinado, dentro dos critérios exigidos pelo CONTRATANTE para a formação desta equipe.

#### **Solicitações dos Usuários**

- 06.10 As solicitações dos usuários de TI do CONTRATANTE serão registrados pelos profissionais de Atendimento Remoto (Help Desk) da CONTRATADA. Estas solicitações poderão ser realizadas através de qualquer meio de comunicação disponível (telefone, e-mail, formulário eletrônico ou documento oficial em papel). Independentemente do meio utilizado, a solicitação deve ser registrada no sistema para acompanhamento do atendimento, tendo o seu prazo de atendimento computado a partir da abertura oficial do chamado. Isto vale dizer que nos casos das solicitações via e-mail, ofício, fax e outras formas de registro, caberá a CONTRATADA disponibilizar meios operacionais de transformá-las em registros de abertura de chamados de forma direta, de acordo com os prazos que serão estabelecidos, quando iniciará a contagem dos prazos prevista contratualmente.
- 06.11 Através de uma estrutura devidamente dimensionada, contando com a presença de um coordenador e técnicos de suporte remoto, cada chamado, gerará um registro que deverá conter todo o histórico das ações e responsáveis pelo seu tratamento, desde a abertura até o fechamento.
- 06.12 Um chamado somente poderá ser considerado fechado no Atendimento Presencial quando o problema que lhe der causa estiver totalmente solucionado. Por solução do problema, entende-se o total restabelecimento da capacidade do usuário utilizar adequadamente a configuração original de equipamentos, softwares básicos, de apoio e de aplicação no desempenho de suas tarefas profissionais.
- 06.13 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma aplicação web capaz de registrar uma solicitação através da internet, tendo nessa situação um tratamento semelhante às solicitações oriundas de contato telefônico.
- 06.14 A CONTRATADA deverá realizar a abertura de chamado técnico, junto aos fornecedores responsáveis pela assistência técnica de equipamentos cobertos pelo contrato de garantia. Com isso, após a abertura do referido chamado caberá ao CONTRATANTE acompanhar a realização dos serviços técnicos dentro dos prazos previamente pactuados.
- 06.15 A CONTRATADA, deverá garantir uma disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, do funcionamento operacional do Help Desk.

#### **Atendimento Remoto**

- 06.16 Entende-se por Atendimento Remoto todo aquele que é executado pelas PA's (Posição de Atendimento), bem como pelos técnicos que utilizam acesso remoto para viabilizar a consecução da referida atividade. De outra forma, o Atendimento Remoto refere-se a todo aquele que não é realizado de forma presencial. O Atendimento Remoto deve:
- . Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.
  - . Esclarecer a natureza da solicitação.
  - . Buscar na base de conhecimento as possíveis causas do problema.
  - . Atender às solicitações dos usuários, registrando-as no sistema de Controle de Incidentes.
  - . Orientar verbalmente ou intervir remotamente no equipamento do Cliente/Usuário, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida.
  - . Identificar as solicitações, classificando-as de acordo com a sua natureza e prioridade.
  - . Encaminhar os atendimentos para áreas específicas, caso estas não possam ser resolvidas no Atendimento Remoto.
  - . Alimentar a base de conhecimento da solução ofertada ao problema.
  - . Realizar o fechamento dos chamados, após a sua efetiva conclusão.
  - . Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos cobertos pelo contrato.
  - . Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção.
  - . Fornecer suporte ao uso dos aplicativos instalados no ambiente computacional do CONTRATANTE.
  - . Executar de maneira remota as funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.
  - . Instalar e configurar remotamente softwares nos microcomputadores e nos servidores setoriais, asse-





gurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas.

. Instalar e configurar de maneira remota os drivers do hardware como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral.

#### Atendimento Presencial

- 06.17 Entende-se por Atendimento Presencial todo aquele realizado de maneira presencial, encaminhado originalmente pelo Help Desk após eliminada qualquer possibilidade de solução do problema ainda no Atendimento Remoto.
- 06.18 Os Atendimentos Presenciais deverão ser realizados por técnicos da CONTRATADA, ou sua subcontratada, não tendo o CONTRATANTE qualquer responsabilidade em prover espaços físicos nas suas instalações para abrigar os referidos profissionais. A CONTRATADA deverá comprovar o vínculo trabalhista, na modalidade CLT, de seus técnicos.
- 06.19 A CONTRATADA pode solicitar ao CONTRATANTE espaço físico nas suas instalações apenas para o armazenamento de ferramentas, visando maior velocidade na realização do atendimento técnico. Caberá ao CONTRATANTE analisar o pedido de acordo com a sua disponibilidade e conveniência.
- 06.20 A CONTRATADA será responsável pelo Atendimento Presencial de 13(treze) comarcas, já relacionadas, bem como a realização de todo e qualquer tipo de intervenção técnica nos equipamentos instalados nas respectivas comarcas. Todo e qualquer deslocamento necessário para a realização dos Atendimentos Presenciais na comarca de Salvador e nas demais comarcas do interior do Estado da Bahia correrão por conta exclusiva da CONTRATADA, não tendo o CONTRATANTE qualquer obrigação em prover o meio de transporte para a consecução de tal intervenção técnica.
- 06.21 Entende-se por Atendimento a intervenção técnica realizada pela CONTRATADA, objetivando o restabelecimento operacional do usuário, tendo como premissa inclusive a substituição do equipamento, através do KIT de HARDWARE, fornecido pelo CONTRATANTE. No caso dos atendimentos técnicos de 1º nível presencial referentes à manutenção corretiva dos equipamentos de informática instalados no parque do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, a CONTRATADA será responsável pela substituição do equipamento quando houver necessidade, sendo este equipamento fornecido pelo CONTRATANTE, através do KIT de HARDWARE. Quando houver substituição de equipamento a CONTRATADA deverá comunicar ao Setor de Tombamento do CONTRATANTE através de documento oficial a localização física dos equipamentos que foram movimentados.

#### Recursos Estruturais e Tecnológicos

- 06.22 O Help Desk do CONTRATANTE, montado e gerido pela CONTRATADA, deverá prever dentro da sua estrutura uma solução de contingência, visando garantir o nível mínimo de 99% de disponibilidade mensal dos serviços do Help Desk. O Help Desk deve possuir os seguintes produtos e funcionalidades para administração das solicitações e atendimentos: (1) Estrutura de Atendimento, (2) Central Telefônica, (3) Comunicação, (4) Sistema de Controle de Incidentes, (5) Software para Controle Remoto, (6) Banco de Dados e (7) Licenças e Distribuição.
- 06.22.01 O Help Desk deverá disponibilizar os seguintes recursos para operacionalização do atendimento:
- . Posições de Atendimento (PAs) – Caberá a CONTRATADA a disponibilização de posições de atendimento completas, composta de estações de trabalho conectadas em redes, habilitadas para o uso dos aplicativos necessários à operacionalização do Help Desk e terminais telefônicos com apoio Hands Free.
  - . Servidores de Banco de Dados – Deverá ser disponibilizado equipamento(s) para instalação da solução de Banco de Dados utilizada para armazenamento dos dados, devidamente habilitada(s) para uso desta plataforma, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.
  - . Servidores de Aplicação – Deverá ser disponibilizado equipamento(s) para instalação da solução de Help Desk utilizada para armazenamento e execução do sistema, dimensionada(s) para níveis de performance compatíveis com os requisitos de serviço aqui contratados e dotada(s) de recursos de garantia de disponibilidade também compatíveis aos aqui exigidos.
- 06.22.02 A Central Telefônica deve contar, no mínimo, com as funcionalidades abaixo:
- . Interface para suporte a Digitronco Digital para serviços Tool-Free.
  - . Distribuição Automática de Chamadas (DAC). Também conhecido pela sigla DAC e seu equivalente em inglês, ACD. Um sistema de DAC atende chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera





conforme parâmetros predefinidos. Nas configurações mais simples, o sistema de DAC enfileira as chamadas por ordem de entrada, direcionando-as para o agente que tenham permanecido disponíveis (ou ociosos) por mais tempo, ou para os próximos agentes a se tornar disponíveis. Os sistemas de DAC possibilitam especificar uma ampla gama de parâmetros das chamadas e podem gerar relatórios detalhados sobre as ligações e o tráfego do call center, como o número de telefonemas recebidos, quantos deles foram atendidos por agente, o tempo pelo qual a chamada de maior duração permaneceu em espera, a duração média de cada chamada etc.. Os equipamentos DAC podem colocar usuários preferenciais em filas específicas, transferem a chamada de uma ordem de pedido para o departamento procurado baseado na identidade do usuário. Operando integradamente a uma rede de computadores, o equipamento de DAC pode disparar os mais diversos procedimentos - da simples atualização da base de dados à programação de um retorno telefônico

- . Call Back Automático.
- . Teleconferência.
- . Relatórios de atendimento com o tempo de atendimento de cada ligação e taxa de ligações perdidas por dia.
- . Gerenciamento de filas e tempos de espera de ligações dos usuários.

06.22.03 A Comunicação estabelece o processo para o acesso dos usuários às facilidades do Help Desk.

São os seguintes os elementos envolvidos:

- . Troncos Digitais – A central telefônica deve estar dimensionada para receber a quantidade de linhas tronco definidas para atendimento do volume de ligações direcionadas para a Central. As linhas tronco serão fornecidas pelo CONTRATANTE.
- . Acesso Remoto – Os links entre o Help Desk e as localidades onde serão prestados os serviços de atendimento remoto, serão disponibilizados pelo CONTRATANTE. Todos os requisitos de segurança exigidos para esta conexão deverão ser definidos pelo CONTRATANTE através da supervisão técnico e seguidos na íntegra pela CONTRATADA.

06.22.04 O Sistema de Controle de Incidentes é o instrumento de controle, registro e acompanhamento dos chamados e atendimentos, e deve obrigatoriamente possuir as seguintes características mínimas:

- . Registro de chamados com atribuição de níveis de prioridade de forma automática, conforme o equipamento ou tipo de serviço.
- . Capacidade de transferir a escalção do atendimento para outros técnicos conforme sua especialidade, incluindo terceiros (provedores de telefonia, produtos), com total acompanhamento de registros, datas, horários, tempo de atendimento.
- . Integração com base de conhecimento (knowledgebase), permitindo a pesquisa de soluções e a inclusão de novas soluções.
- . Registro do andamento da execução das soluções das solicitações até o seu desfecho.
- . Interface gráfica de controle em tempo real da progressão dos chamados, com indicação das diversas fases de um chamado e suas passagens.
- . Possibilidade de envio automático de e-mail's para os usuários, após o fechamento dos chamados, solicitando sua manifestação quanto ao atendimento.
- . Emissão de relatórios de controle e acompanhamento das solicitações e de seu atendimento, e de gerenciamento dos níveis de serviço contratados (SLA).
- . Permitir a geração de relatórios customizados permitindo a recuperação personalizada de informações da base de dados.
- . Disponibilizar interface WEB para consulta e abertura de chamados por parte dos usuários.
- . Disponibilizar interface WEB para os técnicos, permitindo-os consultar, abrir, escalar, encerrar, e adicionar ocorrências a chamados, independentemente de sua localização.
- . Capacidade de operação em modo multi-usuário.
- . Categorização de incidentes.
- . Atendimento de incidentes separados por níveis, segundo a biblioteca de incidentes do ITIL v3.

06.22.05 O Software para Controle Remoto deve permitir aos operadores e técnicos terem acesso remoto aos computadores dos usuários, permitindo a intervenção e solução de problemas sem a necessidade da presença física do técnico. Deve atender às seguintes características mínimas;

- . Conexão de múltiplos usuários.
- . Possibilidade de recuperar o desktop do usuário em caso de queda de conexão.
- . Possibilidade de acessar remotamente via browser de internet.
- . Compatibilidade com Windows, tanto como cliente quanto servidor.
- . Compatibilidade com o protocolo TCP/IP.
- . Definição de senha de acesso por desktop.



06.22.06 O Banco de Dados é o repositório central das informações de atendimento e das configurações dos equipamentos. Como tal sua disponibilidade e sua integridade são críticas, e garantidas pelo atendimento aos seguintes requisitos mínimos:

- . O Software Gerenciador do Banco de Dados deve ser devidamente licenciado para o ambiente e as quantidades de acessos previstas, sendo tal licenciamento objeto de comprovação;
- . A plataforma escolhida deve oferecer total compatibilidade com as plataformas de Controle de Incidentes, atestado pelo(s) fabricante(s) das mesmas;
- . Os equipamentos onde a plataforma será instalada devem possuir redundância no seu subsistema de discos, permitindo a manutenção da integridade das bases e de sua utilização no evento de falha de uma unidade de disco;
- . Os equipamentos onde a plataforma será instalada devem possuir dispositivos de “backup”, permitindo a execução de cópias de segurança das bases de dados no mínimo duas vezes por dia;
- . Os equipamentos onde a plataforma será instalada devem garantir níveis de performance mínimos compatíveis com os tempos de resposta exigidos pela demanda de atendimentos, sendo que em nenhuma hipótese será aceita queda nos níveis de serviço contratados geradas por deficiência de desempenho da plataforma;
- . Os equipamentos onde a plataforma será instalada devem possuir esquema de contingência, impedindo que uma falha de hardware venha a causar a paralisação do atendimento.

06.22.07 Licenças e Distribuição. Além das licenças necessárias para a operacionalização do Help Desk, devem ser disponibilizados módulos de consulta para o acompanhamento da evolução do tratamento de incidentes para os gestores e supervisores do contrato, localizados na Capital e Interior. Todas as licenças de uso devem ser comprovadas quando do início da operacionalização da central.

## Recursos Humanos

06.23 A equipe de atendimento deverá ser dimensionada pela CONTRATADA de forma a atender às solicitações de atendimento dos usuários, de acordo com os níveis de atendimento estabelecidos no contrato.

06.24 Para a execução das atividades relacionadas à Fase de Transição serão requisitados, no mínimo os profissionais a seguir. É facultada à CONTRATADA a possibilidade de acrescentar novas funções dentro da estrutura de funcionamento definida na sua solução caso ache necessário.

06.24.01 **Coordenador do Help Desk** deverá ter diploma de nível superior, experiência mínima de 01 (um) ano na função de coordenação de atividades de TI. Este profissional deverá estar apto a desempenhar as seguintes funções:

- . Exercer a função de Coordenador do Help Desk, nos moldes definidos neste documento, responsabilizando-se pela gestão do pessoal alocado no atendimento e dos recursos empregados.
- . Coordenar as ações do Help Desk, provendo o administrador do contrato com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, dentre eles, cópias das solicitações de serviço feitas pelos usuários e dos níveis de atendimento respectivos.
- . Participar, juntamente com o administrador do contrato, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período.
- . Atuar na motivação e facilitação do clima de profissionalismo e comprometimento da equipe.
- . Administrar e resolver conflitos.
- . Coordenar as ações de Atendimento Remoto e Presencial.
- . Coordenar as ações de logística necessárias ao atendimento.
- . Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos pactuados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação do Help Desk.
- . Ter conhecimento das rotinas administrativas e Recursos Humanos.
- . Ter dinamismo, capacidade de liderar pessoas e motivar grupos.
- . Saber gerenciar conflitos.
- . Liderar projetos na área de tecnologia.
- . Ter flexibilidade e criatividade.

06.24.02 **Profissional de Atendimento Remoto** deverá ter no mínimo, formação 2º grau completo, com 01(um) ano ou mais de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas. Esses profissionais deverão estar aptos a desempenhar as seguintes atividades:

- . Executar funções de suporte final incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.
- . Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação.



- . Diagnosticar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato.
- . Realizar a configuração de softwares que possam ser realizados de forma remota.
- . Conduzir a configuração hardware que possam ser realizadas de forma remota.
- . Suporte ao uso de sistemas corporativos.
- . Manter atualizada a base de conhecimento e registros de chamados.
- . Enviar para o Atendimento Presencial os chamados não resolvidos, realizando os registros pertinentes.
- . Tirar dúvidas dos usuários acerca dos sistemas em uso do CONTRATANTE.

06.24.03 **Profissional de Atendimento Presencial** deverá ter mínimo, formação 2º grau completo, com 01(um) ano de experiência em suporte técnico a usuários de informática e possuir conhecimentos comprovados, através de certificados, atestados ou diplomas. Esses técnicos deverão estar aptos a desempenhar as funções especificadas abaixo:

- . Executar funções de suporte final, incluindo o atendimento e o suporte aos usuários no uso do ambiente computacional sob sua responsabilidade.
- . Instalar e configurar softwares nos microcomputadores e nos servidores setoriais, assegurando o acesso à rede e documentando as configurações feitas.
- . Instalar e configurar hardware como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo, placas de rede e outros periféricos em geral.
- . Compor e manter atualizado o inventário dos recursos computacionais, incluindo características técnicas, existentes nos órgãos e unidades correspondentes à sua área de atuação.
- . Diagnosticar e solucionar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato com ou sem reposição de peças e/ou componentes.
- . Administrar a utilização dos equipamentos localizados nos órgãos/unidades, acionando, sempre que necessário, as empresas responsáveis por garantias ou contratos vigentes de manutenção.
- . Realizar o suporte ao uso de sistemas corporativos.
- . Efetuar deslocamentos entre os órgãos e unidades do CONTRATANTE para a execução dos serviços de sua competência.

## 07. Serviço a ser prestado (Service Desk)

07.01 A CONTRATADA, na **Reunião de Alinhamento**, deverá entregar um Cronograma da **Fase de Implantação**, denominado para todos os fins a seguir de *Cronograma de Implantação*, em formato Project (Ambiente MS-Windows), contemplando explicitamente todo os entregáveis da **Fase de Implantação** até o momento de aprovação da última etapa (*Aceite Final da Implantação* – tópico 07.08). Este *Cronograma de Implantação* deverá estabelecer como início das atividades da **Fase de Implantação** a data calendário da **Reunião de Alinhamento** e deve levar em consideração, para a realização de cada atividade individual, o Prazo Máximo em dias Corridos a partir do início da atividade conforme o Quadro 09.07 do *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*. O *Cronograma de Implantação* deverá ser entregue com as datas calendário máximas para cada entregável e deverá ser executado em no máximo 06(seis) meses estabelecendo o final da **Fase de Implantação** e o início da **Fase de Operação**. As datas calendário estabelecidas para as entregas no *Cronograma de Implantação* serão acompanhadas pelo CONTRATANTE e objeto da aplicação do ANS para a **Fase de Implantação** estabelecido no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*. Devem estar evidentes no *Cronograma de Implantação* todos os encadeamentos e sobreposições pertinentes, além do caminho crítico para o início do processo da **Fase de Operação**.

07.02 A CONTRATADA deverá executar o Planejamento da Mudança organizacional contemplando a realização de um Baseline Inicial e um Baseline Final. A CONTRATADA deverá entregar o *Plano de Implantação* com base nos seguintes tópicos: Planejamento de Mudança Organizacional, Conscientização, Engajamento e Treinamentos iniciais, Definição da Estrutura de Governança e Processos, Implantação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços e Implantação da Estrutura de Governança e Processos. O *Plano de Implantação* detalhado, deve incluir os objetivos, as atividades, *milestones*, prazos, responsabilidades, critérios de aceite e análise e mitigação de riscos da implantação. O *Plano de Implantação* deve conter todas as atividades e dependências para a entrega do serviço final a ser prestado e deve incluir as responsabilidades da equipe da CONTRATADA e do CONTRATANTE. O *Plano de Implantação* deve ser aprovado pelo CONTRATANTE.

07.03 A CONTRATADA deverá realizar os **Treinamentos** como parte da etapa de Conscientização, Engajamento e Treinamentos Iniciais. Os treinamentos ITIL devem ter seu conteúdo acreditado por entidade vinculada ao APMG-UK (entidade gestora das qualificações ITIL) e permitir que, caso o servidor do CONTRATANTE deseje e seja autorizado pelo CONTRANTE, ele possa realizar a prova de certificação. Para realizar a sequência dos treinamentos, os servidores do CONTRATANTE deverão ser submetidos aos pré-requisitos oficiais. Estes treinamentos deverão ser agendados conforme interesse do CONTRATANTE de acordo com o Cronograma de



Implantação. Admite-se que o material didático de treinamento possa ser em idioma inglês, desde que não haja disponibilidade comprovada em língua portuguesa.

A CONTRATADA deverá executar os Treinamentos:

07.03.01 ITIL Foundation V3

- . Número de pessoas: 15 (quinze)
- . Início: a CONTRATADA deverá estar apta para realização do treinamento a partir de 10 dias úteis da **Reunião de Alinhamento**.

07.03.02 ITIL Capabilities / Lifecycle

- . Número de pessoas: 03 (três)
- . Início: a ser solicitado pelo CONTRATANTE para CONTRATADA com 01 (um) mês de antecedência de início do treinamento.

07.03.03 ITIL MALC (Managing Across the Lifecycle)

- . Número de pessoas: 03 (três)
- . Início: a ser solicitado pelo CONTRATANTE para CONTRATADA com 01 (um) mês de antecedência de início do treinamento.
- . Pré-requisito: Seleccionadas para realizar a prova de certificação ITIL Expert.

07.03.04 COBIT Foundations

- . Número de pessoas: 10 (dez)
- . Início: a ser solicitado pelo CONTRATANTE para CONTRATADA com 01 (um) mês de antecedência de início do treinamento.

07.04 A CONTRATADA deverá realizar a Definição da Estrutura de Governança e Processos contemplando as seguintes ações:

07.04.01 Definição do processo de avaliação e melhoria contínua do serviço prestado e da interface entre os processos e a organização.

07.04.02 Especificação dos Processos (Manual de Processos) do PJBA contemplando os seguintes aspectos:

07.04.02.01 TEMPLATES do conjunto de processos da Biblioteca ITIL v3. Os templates devem conter, no mínimo, objetivos, papéis e responsabilidades, fluxo de atividades dividido por responsabilidade e KPIs (*Key Performance Indicators*).

07.04.02.02 DESENHO dos Processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições do ITIL v3, com a especificação revisada e aprovada por representante da organização de TI e por todos os gestores e donos de processos designados. No *Tópico 11 – Definições Iniciais do Processo de Gerenciamento Incidentes*, são mostradas algumas definições iniciais, que deverão ser complementadas pela CONTRATADA para a montagem dos processos completos. Caso avalie como necessário e havendo a aprovação da CONTRATANTE, a CONTRATADA pode propor modificações nas definições iniciais. Depois da aprovação da versão inicial, os processos devem entrar em um fluxo de melhoria contínua, podendo sofrer modificações de acordo com a avaliação do dono e do gestor do processo. Globalmente, cada processo deve conter, no mínimo, objetivos, papéis e responsabilidades, fluxo de atividades dividido por responsabilidade, políticas, KPIs e interface com a organização para fins de execução e melhoria contínua. Define-se como política como um parâmetro de como o processo será implementado na organização. Exemplos de políticas incluem a frequência de revisão dos KPIs, a composição mínima dos participantes das reuniões, a frequência ou formato das comunicações entre as partes, etc.

07.04.02.03 Construção de um Catálogo de Serviços como parte da especificação do processo de gerenciamento do catálogo de serviços. O Catálogo de Serviços deverá englobar tanto os serviços de negócio, quanto os serviços de TI que suportam os serviços de negócio. Para cada serviço deve ser especificada uma descrição, os serviços relacionados que o suportam, as unidades de negócio que o utilizam, o impacto de negócio do serviço, o dono do serviço, eventuais acordos contendo critérios de funcionamento e a forma e frequência de revisão do serviço. Exemplos de serviços de negócio incluem as aplicações de negócio críticas para os



processos do Tribunal de Justiça da Bahia. Exemplos de serviços de TI incluem Acesso à Internet, Correio Eletrônico, Backup, Anti-Virus, entre outros.

07.04.02.04 Geração de um Catálogo de Solicitações como parte do Catálogo de Serviços. O Catálogo de Solicitações especifica quais as solicitações poderão ser feitas pelos usuários finais para a organização de TI. Exemplos de solicitações incluem a comunicação de incidentes em itens de configuração, a requisição de acesso a aplicações específicas, a instalação de computadores, etc. Uma solicitação pode representar um incidente ou uma requisição de serviço. Para cada solicitação, deve ser especificado se o atendimento padrão é remoto ou presencial. O *Tópico 10 – Catálogo de Solicitações Inicial* estabelece o mínimo de solicitações que devem estar contidas na montagem do Catálogo de Solicitações pela CONTRATADA, que deverá complementá-lo e detalhá-lo, indicando para cada solicitação se o atendimento padrão é remoto ou presencial.

07.04.03 A CONTRATADA deverá realizar uma Análise de Riscos e Impactos através de análise SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) dos novos processos de **Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições de Serviços**. A análise deve mostrar como os novos processos irão afetar a forma como o CONTRATANTE trabalha e definir um plano para mitigação de eventuais riscos. O plano deve ser incluído no plano do projeto completo e deve passar a ser acompanhado pelo gestor do projeto.

07.05 A CONTRATADA deverá fornecer a Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, contemplando os seguintes aspectos:

07.05.01 A CONTRATADA deverá prover a Plataforma Integrada Gerenciamento de Serviços a ser instalada no CONTRATANTE atendendo, **no mínimo**, às especificações estabelecidas no *Tópico 16 – Especificações da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços*.

07.05.02 A CONTRATADA deverá prover ao CONTRATANTE uma Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços contemplando as licenças perpétuas e as renovações de manutenção que ocorram pelo período de duração do contrato, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE. Ou seja, ao ser emitida a Ordem de Serviço referente ao CONTRATO, a CONTRATADA deverá acusar o seu recebimento na mesma data e oficializar o processo de licença da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços para o CONTRATANTE.

07.05.03 A CONTRATADA deverá prover os equipamentos que hospedarão a Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços. Para tanto, deverá prover todas as licenças de software necessárias à hospedagem da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, incluindo banco de dados, sistema operacional e quaisquer outros softwares relacionados. Além disto, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários ao funcionamento da Plataforma durante toda a vigência do contrato, com as devidas atualizações de hardware e software. Os equipamentos devem ser acoplados em um mesmo rack padrão 19" com 44U's da cor preta para acompanhar a padronização da Sala Cofre do CONTRATANTE. A Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços deverá ser instalada usando o gerenciador de banco de dados ORACLE 11G e Servidor Win 2008 ou Distro Red Hat (Unix).

07.05.04 Todos os equipamentos e licenças, de que trata o tópico 7.05.03, que compõem a infra-estrutura necessária para o funcionamento da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços deverão ser objeto de um contrato de comodato com o CONTRATANTE de forma que, ao final do contrato, deverão ser doados para o CONTRATANTE sem nenhum ônus adicional. Na assinatura deste comodato, deverão ser apresentadas as respectivas notas fiscais em nome da CONTRATADA, como única e exclusiva proprietária dos equipamentos e licenças. Apenas as licenças de uso plataforma deverão vir diretamente em nome do CONTRATANTE.

07.05.05 A CONTRATADA deverá instalar a Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços no DataCenter do CONTRATANTE que fica situado no 2º andar do Prédio Anexo do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, 5ª Avenida do CAB, nº 560. O CONTRATANTE se compromete a fornecer local adequado para armazenamento dos equipamentos, contemplando energia estabilizada com sistema de no-break contra falta de energia, climatização e segurança de acesso. O CONTRATANTE permitirá que a CONTRATADA realize acesso remoto à Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços desde que a CONTRATADA atenda à política de segurança de acesso do CONTRATANTE.

07.06 A CONTRATADA deverá realizar a Implantação da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, compreendendo os seguintes aspectos:





- 07.06.01 Realizar a Especificação Funcional da Plataforma de Gerenciamento de Serviços, incluindo os critérios de aceite dos testes. A especificação funcional deve conter o fluxo de utilização da ferramenta pelo usuário final, incluindo campos a serem preenchidos e ações a serem executadas. A especificação funcional deve ser aprovada por representante da organização de TI do Tribunal, pelos donos de processos designados, pelo representante da equipe de implementação da plataforma e por representante da equipe de arquitetura de processos.
- 07.06.02 Especificar os Relatórios, incluindo conteúdo, formato, frequência de geração, meio, público e forma de entrega. Durante a Fase de Implantação o CONTRATANTE poderá solicitar a criação de até 20 (vinte) relatórios novos (que não estejam previstos na plataforma de forma direta) e na Fase de Operação mais 05 (cinco) relatórios por ano.
- 07.06.03 Realizar os testes e homologação para operação em produção da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços com a geração de Relatório de Testes e de acordo do responsável da organização de TI do CONTRATANTE. O relatório deve usar como referência a especificação funcional do tópico 07.06.01.
- 07.06.04 Realizar o Inventário eletrônico dos equipamentos de TI do CONTRATANTE com a respectiva inserção deste inventário na Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços.
- 07.06.05 Treinar os usuários da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços.
- 07.06.05.01 Manual de operação da ferramenta, segmentado por perfil de usuário. É de responsabilidade da CONTRATADA manter o manual atualizado.
- 07.06.05.02 Treinamento de todos os usuários que irão utilizar a ferramenta.
- 07.06.05.03 O Plano de Treinamento deverá abranger, pelo menos, catálogo de cursos, conteúdos programáticos, pré-requisitos, grades, identificação de perfis dos profissionais a serem capacitados por curso, critérios de avaliação do treinamento e conteúdo do documento de avaliação do treinamento pelos alunos.
- 07.06.05.04 O instrutor da CONTRATADA, responsável por ministrar os treinamentos da plataforma para o CONTRATANTE, deverá ser especialista na Plataforma informatizada, sendo exigidas as qualificações técnicas mínimas:
- a. Certificação ITIL V3 Foundation.
- 07.06.05.05 Todos os treinamentos da plataforma serão ministrados nas dependências do CONTRATANTE.
- 07.06.05.06 As despesas decorrentes do serviço de treinamentos (alocação de instrutores, confecção de material didático, bem como despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 07.06.05.07 A CONTRATADA deverá confeccionar e disponibilizar para o CONTRATANTE todo o material didático, no idioma Português do Brasil e em mídia impressa e eletrônica (CD/DVD), necessário ao treinamento dos usuários da Plataforma informatizada.
- 07.06.05.08 A CONTRATADA deverá programar treinamentos para perfis de usuário do tipo técnico e administrador.
- 07.06.05.09 Para os usuários de perfil técnico, os profissionais ao final do treinamento, deverão estar aptos a:
- a. Operar de forma plena a Plataforma informatizada, de modo a utilizar todos os recursos existentes em cada módulo.
- b. Exercer o papel de multiplicador no CONTRATANTE com a finalidade de repassar aos outros usuários de perfil técnico da Plataforma informatizada, o conhecimento obtido no treinamento.
- 07.06.05.10 A CONTRATADA deverá prever o mínimo de 40 (quarenta) horas para ministrar o treinamento para o perfil técnico, detalhando o número de horas necessárias para cada disciplina (Incidente, Problema, Conhecimento, Requisição de Serviços, Catálogo de Serviços e Gestão de Ativos), não podendo ultrapassar quatro horas diárias de treinamento.





07.06.05.11 Para os usuários de perfil administrador, os profissionais ao final do treinamento, deverão estar aptos a, além da alínea “a” do item 07.06.05.09:

- a. Criar e flexibilizar fluxos.
- b. Revisar acordo de níveis de serviço.
- c. Gerar relatórios gerenciais.
- d. Dar privilégios de acesso à plataforma.
- e. Outras parametrizações pertinentes ao perfil administrador.

07.06.05.12 A CONTRATADA deverá prever o mínimo de 40 (quarenta) horas para ministrar o treinamento para o perfil administrador, não podendo ultrapassar quatro horas diárias de treinamento.

07.07 A CONTRATADA deverá apoiar o CONTRATANTE na Implantação da Estrutura de Governança e Processos gerando uma Ata da primeira reunião de melhoria contínua dos processos de incidentes e cumprimento de requisições de serviço. Na primeira reunião, devem estar presentes obrigatoriamente os donos e gestores dos processos, um representante dos usuários do CONTRATANTE e um representante da CONTRATADA. A pauta da reunião deve incluir, no mínimo, a análise dos indicadores dos processos e da execução das atividades descritas pelo tópico 07.03. Eventuais dificuldades devem ser registradas, um plano de ação estabelecido e a próxima reunião de melhoria marcada.

07.08 O CONTRATANTE realizará o Aceite Final da Implantação para o início da atividade de atendimento através da assinatura de um documento com todos os critérios de aceite estabelecidos pelo Plano de Implantação descrito no tópico 07.02 aprovado pelo CONTRATANTE e CONTRATADA.

07.10 Os entregáveis da etapa de Implantação do Service Desk deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA para o CONTRATANTE através de meio digital. A entrega dos respectivos documentos digitais deverá ser feita através de comunicação oficial da CONTRATADA para o CONTRATANTE onde neste documento deverá ter uma anuência formal, por escrito, do profissional (Responsável Técnico) associado ao Quadro 07.01 a seguir:

Item	Entregável	Tópico associado à entrega	Profissional da CONTRATADA que deverá assinar a comunicação oficial de entrega da CONTRATADA (Responsável Técnico)
1.	Plano de Implantação	07.02	Gerente de Projeto
2.	Catálogo de Serviços e Catálogo de Solicitações	07.04.02.03 07.04.02.04	Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI
3.	Manual de Processos (Especificação de Processos) PJBA, incluindo: . Especificação dos Processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições de Serviço. . Processo de avaliação e melhoria contínua do serviço prestado e da interface entre os processos e a organização.	07.04	Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI
4.	Análise SWOT dos Processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições do PJBA	07.04.03	Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI
5.	Especificação Funcional da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	07.06.01	Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI
6.	Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços funcionando em condições de iniciar a operação do Service Desk.	07.06	Especialista em Ferramentas de Gestão de Serviços
7.	Termo de Aceite Final de implantação.	07.08	Gerente de Projeto

**Quadro 07.01** – Entregáveis da CONTRATADA da Fase de Implantação.



- 07.11 A CONTRATADA deverá executar todas atividades dos processos que estão sob sua responsabilidade ou seja, Processo de Gerenciamento de Incidentes e Processo de Cumprimento de Requisições de Serviço, conforme Manual de Processos, atendendo ao acordo de nível de serviços estabelecido no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*. Para fins de medição do atendimento deverão ser utilizados os indicadores estabelecidos no *Tópico 08 – Medição e Acompanhamento*.
- 07.12 A CONTRATADA, assim que iniciar a Fase de Operação, deverá manter uma **Central de Serviços** (*Service Desk*) como ponto único de contato para os usuários dos serviços de TI do CONTRATANTE, atendendo às Unidades do Judiciário conforme prazos estabelecidos no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas*. A Central de Serviços deverá:
- 07.12.01 Montar a estrutura de Gerência e Acompanhamento do serviço nas instalações do CONTRATANTE, prédio ANEXO do TJBA, operando 5 (cinco) dias da semana, de 7:00 às 19:00 de forma ininterrupta de segunda-feira a sexta-feira. O CONTRATANTE fornecerá espaço físico para o desempenho das atividades da CONTRATADA negociando a permanência de um número de pessoas que seja suficiente para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos conforme o *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*.
  - 07.12.02 Gerenciar e operar o funcionamento da Plataforma atendendo, após o Aceite Final, aos indicadores de qualidade de serviço estabelecidos no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*.
  - 07.12.03 Montar o seu receptivo (PAs) em uma edificação do CONTRATANTE na cidade de Salvador em local a ser definido, atendendo à norma NR17 e provendo toda a infra-estrutura de recepção das solicitações conforme disposto no *Tópico 13 – Infraestrutura de recepção de solicitações*.
  - 07.12.04 Receber as **Solicitações** dos usuários de TI através dos seguintes meios de (1) Comunicação telefônica e (2) Formulário eletrônico na WEB.
  - 07.12.05 Classificar as Solicitações conforme estabelecido no *Tópico 02 – Objetivo e Glossário*, nos seguintes tipos: Encaminhamento, Atendimento de 1º nível remoto ou Atendimento de 1º nível presencial. Em caso de Encaminhamento direcionar a Solicitação para a Central Telefônica do CONTRATANTE.
  - 07.12.06 Realizar o acompanhamento de cada Solicitação até o seu fechamento através da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços. Entende-se por fechamento, a finalização do Atendimento pela CONTRATADA. Após o fechamento do Atendimento, deverá ser gerado um e-mail automático para o usuário da Unidade do Judiciário requisitando a confirmação da prestação do serviço. Este e-mail deverá ser utilizado para confirmar a Solução/Prestação do Serviço para fins de contabilização do tempo de Solução do atendimento e permitir obter os indicadores de ANS e respectivo pagamento. Caso o usuário de TI não responda em até 48 (quarenta) e oito horas o e-mail a Solução/Prestação do Serviço será automaticamente confirmada.
  - 07.12.07 Atender e solucionar os Incidentes de 1º nível remoto e, caso seja necessário a presença de técnico na Unidade do Judiciário, encaminhar para o Serviço Polo a requisição do Atendimento de 1º nível presencial, em conformidade com o escopo estabelecido no Manual de Processos e escalá-los se necessário. Ao ser escalado o Atendimento, se for telefônico, deverá ter a continuidade sendo feito de maneira natural, ou seja, transferência automática.
    - 07.12.07.01 Considera-se *Incidente* como uma interrupção não planejada em um serviço de TI ou uma redução na qualidade deste serviço. Também estão incluídas nesta definição, falhas em itens de configuração que ainda não impactaram o serviço mas que tenham este potencial.
  - 07.12.08 Atender às Requisições de Serviços estabelecidas no *Catálogo de Solicitações* em conformidade com o Manual de Processos.
    - 07.12.08.01 Considera-se *Requisição de Serviço* a Solicitação de TI que não seja um Incidente, mas requisição uma ação de TI para seu Atendimento. Ou seja, qualquer Solicitação de TI realizada pelo usuário que não esteja relacionada a um evento que restrinja a sua operação.
  - 07.12.09 Abrir chamados para fornecedores de equipamentos do CONTRATANTE, efetuando o controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do CONTRATANTE com seu fornecedor, formalizando ao CONTRATANTE os prazos vencidos e, verificando a qualidade do serviço



executado pelo fornecedor do equipamento.

- 07.12.10 A CONTRATADA em relação aos atendimentos das Solicitações que requeiram o atendimento presencial em campo (*Field Service*) deverá gerar uma Ordem de Serviço Presencial conforme modelo estabelecido no *Tópico 17 – Modelo de Solicitação de Atendimento 1º Nível Presencial*. Cada documento deverá ser atualizado no momento da realização do atendimento presencial. Ao final de cada atendimento, uma cópia do documento assinada pelo usuário deverá ser encaminhada para o CONTRATANTE.
- 07.12.11 Disponibilizar os relatórios dentro do formato e frequência estabelecidos no Tópico 07.04 e do *Tópico 16 – Especificações da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços*.
- 07.12.12 Executar todas as atividades que nomeiem especificamente a sua responsabilidade no âmbito deste Edital.
- 07.12.13 Os profissionais da Central de Serviços deverão fazer parte do quadro permanente de funcionários da CONTRATADA na modalidade CLT. Deverá ser apresentada cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social, para comprovação do vínculo trabalhista. Deverão ter direito a todos os benefícios estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho do sindicato representativo da categoria.
- 07.13 A CONTRATADA, assim que iniciar a Fase de Operação, deverá manter o **Serviço Polo** em cada uma das comarcas Polo indicadas pelo CONTRATANTE dentro do elenco listado no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas*. Cada Serviço Polo deverá:
- 07.13.01 Realizar as suas atividades atendendo ao acordo de nível de serviços estabelecido no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*.
- 07.13.02 Contemplar um espaço físico na Comarca Polo para que possam ser armazenados os equipamentos que ficarão sob sua guarda para realização de substituições. Esta área deve ser suficiente para o armazenamento de, no mínimo 05 (cinco) computadores completos (monitor, teclado, mouse, caixa de som, e cabos de alimentação), 01 (um) notebook, 01 (um) monitor LCD 19", 05 (cinco) mouses, 05 (cinco) teclados, 05 (cinco) leitores biométricos, 05 (cinco) filtros de linha, 05 (cinco) estabilizadores, 50 (cinquenta) cabos de alimentação de energia, 50 (cinquenta) cabos de rede de 2,5 m, 20 (vinte) cabos extensor VGA, 03 (três) impressoras a laser, 01 (um) switch, 02 (dois) scanners e 01 (um) no-break e deverá ser segura e protegida de intempéries visando a integridade dos equipamentos. A CONTRATADA deverá prestar informações acerca dos equipamentos sob sua guarda, a qualquer momento que sejam requisitadas pelo CONTRATANTE.
- 07.13.02.01 Este deverá ser o local informado ao fornecedor dos equipamentos para o acionamento da garantia. Portanto deve ser um local com disponibilidade de pessoal no horário comercial para que possibilite a entrega de peças de reposição.
- 07.13.02.02 Os equipamentos devem ser armazenados em um local que atenda às especificações de guarda estabelecidas pelos fabricantes dos equipamentos. A CONTRATADA será responsável pelo seguro destes equipamentos sob sua responsabilidade. A CONTRATADA assinará um Termo de responsabilidade sobre os equipamentos que ficarão sob sua guarda. Em caso de dano, perda, roubo, dentre outros aspectos, deverá fazer um boletim de ocorrência, policial se for o caso, para encaminhar ao setor de controle de tombamento do CONTRATANTE para atualização da situação do equipamento. Além disto, a CONTRATADA deve ressarcir o CONTRATANTE com equipamento novo com modelo equivalente ou superior.
- 07.13.02.03 A CONTRATADA será responsável pelo transporte dos equipamentos até as Unidades do Judiciário, quando houver necessidade de substituição. Quando houver substituição de equipamento, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE através de documento oficial a localização física incluído aqui o número de tombo dos equipamentos que foram movimentados.
- 07.13.02.04 É responsabilidade da CONTRATADA, informar ao CONTRATANTE sobre a necessidade de aumentar o número de equipamentos armazenados para contemplar a demanda de Atendimentos da Comarca Polo, não deixando que ocorra descontinuidade das atividades de informática das Unidades do Judiciário em função de inexistência de equipamento para substituição.
- 07.13.03 Funcionar das 07:00 às 19:00 de segunda-feira a sexta-feira. O dimensionamento da infraestrutura



necessária para o funcionamento do Serviço Polo necessário para a prestação do serviço é por conta da CONTRATADA. No caso da Comarca de Salvador, o CONTRATANTE fornecerá espaço suficiente para o desempenho das atividades da CONTRATADA na própria Sede, permitindo que até 02 (duas) pessoas sejam acomodadas neste ambiente, além do estabelecido para a Gerência e Acompanhamento da Central de Serviços, contemplando inclusive o espaço físico para o armazenamento do Kit de Hardware.

- 07.13.04 Realizar o Atendimento de 1º Nível Presencial de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados, ajustando-se aos horários de expediente das unidades a serem atendidas. Esses horários variam de uma comarca para outra, podendo ser matutino, vespertino ou em ambos os turnos. Para tanto, caberá à CONTRATADA, a partir de cada Atendimento de 1º Nível Presencial, obter diretamente as informações relativas aos horários de funcionamento das Unidades do Judiciário onde os serviços serão executados, para o agendamento do Atendimento.
- 07.13.05 Atualizar a Situação de cada Atendimento do 1º Nível Presencial na Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços. Considera-se Situação do Atendimento o estado em que se encontra o atendimento. Deve-se pelo menos constar na Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços qual a atividade a ser realizada em relação ao Atendimento, o responsável e o prazo estabelecido de execução. Todas as interações relevantes entre atendente e solicitante, informações pertinentes ao atendimento e mudanças de status do registro deverão ser registradas ao longo do processo de atendimento.
- 07.13.06 Realizar o *Atendimento* presencial constando da visita técnica especializada nas Unidades do Judiciário para atendimento a Incidentes e/ou Requisições de Serviços conforme previstos no *Catálogo de Solicitações* em conformidade com o Manual de Processos.
- 07.13.07 Atender as Unidades do Judiciário contempladas conforme as condições de prioridade estabelecidas no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas*.
- 07.13.08 Prover o ferramental necessário à execução dos serviços, bem como do suporte técnico necessário para resolver eventuais dificuldades de execução.
- 07.13.09 Realizar o Atendimento de 1º Nível Presencial, conforme sequência apresentada no *Tópico 12 – Fluxo de Atendimento Presencial*, levando para a Unidade do Judiciário o *Kit de Hardware* e o *Kit de Software*, adequados à(s) Unidade(s) do Judiciário solicitante(s). Dentro do fluxo de atendimento o Serviço Polo deverá ser capaz de realizar uma identificação de problema proveniente de Infraestrutura de TI. Esta composição (*Kit de Hardware* e o *Kit de Software*) que acompanha o Atendimento Presencial deve ser capaz de deixar o ambiente de TI operacional já no primeiro Atendimento de 1º Nível presencial. Toda a logística de deslocamento da CONTRATADA será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A seguir a definição de Equipamento, Kit de Hardware, Kit de Software e Infraestrutura.
- 07.13.09.01 *Equipamento* – dispositivo de TI que esteja associado a um serviço de TI. A CONTRATADA deve estar apta a atender as Requisições de Serviço do *Catálogo de Solicitações* relacionado aos equipamentos do Kit de Hardware.
- 07.13.09.02 *Kit de Hardware* – conjunto de equipamentos que a CONTRATADA deve levar quando for efetuar um Atendimento de 1º Nível Presencial. Estes equipamentos devem ser providos pelo CONTRATANTE para a CONTRATADA e ficarão sob guarda do Serviço Polo da CONTRATADA.
- 07.13.09.03 *Kit de Software* – conjunto de recursos associados ao software que a CONTRATADA deve levar quando for efetuar um Atendimento de 1º Nível Presencial. Estes recursos devem ser providos pelo CONTRATANTE para a CONTRATADA e ficarão sob guarda da CONTRATADA no Serviço Polo. Dentre os recursos de software o Kit deve possuir cópias, em mídia ótica, das imagens de disco de todos os modelos de computadores a serem instalados, cabendo ao CONTRATANTE disponibilizar as mídias de origem.
- 07.13.09.04 *Infraestrutura de TI* – sistemas necessários para que o ambiente de TI possa funcionar. Caso o incidente tenha como fonte a Infraestrutura de TI, a CONTRATADA deve estar apta a identificar qual(is) o(s) sistema(s) está(ão) gerando o referido incidente para que seja encaminhado para a solução pela área competente do CONTRATANTE. São considerados sistemas de *Infraestrutura de TI*: (1) Rede de Computadores, (2) Rede Elétrica e (3) Estrutura Física Civil.
- 07.13.10 Acionar e acompanhar o atendimento da garantia, caso o equipamento esteja em garantia. Caso a empresa



responsável pela garantia exceda o prazo de atendimento para determinado equipamento, conforme disposto em contrato, o CONTRATANTE deve ser informado pela CONTRATADA através de registro na Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços. Para viabilizar o atendimento da garantia *on-site* pelos fornecedores, o Serviço Polo da CONTRATADA deverá garantir a presença de algum funcionário nas instalações onde estará armazenado o equipamento em garantia, em horário comercial, para que a empresa da garantia possa realizar o atendimento do equipamento que foi transportado da Satélite para a Polo.

- 07.13.11 Realizar o deslocamento para a Unidade do Judiciário portando telefones celulares, possibilitando assim, a comunicação com o CONTRATANTE e/ou Central de Serviço para eventuais esclarecimentos. Os aparelhos de comunicação utilizados pelo Serviço Polo, bem como os respectivos contratos mensais com a(s) operadora(s) serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 07.13.12 Realizar o deslocamento de equipamentos da Comarca Polo para a Unidade do Judiciário da Comarca Satélite e vice-versa. Todos os demais deslocamentos de equipamentos serão realizados pelo CONTRATANTE.
- 07.13.13 Verificar a existência de lacre, caso o Atendimento de 1º Nível Presencial esteja relacionada a um computador. Caso exista a possibilidade do lacre ter sido rompido, deve parar o atendimento, relatar para a Central de Serviços e informar ao CONTRATANTE o ocorrido para procedimento administrativo.
- 07.13.14 Ingressar nas instalações do Poder Judiciário do Estado da Bahia, sempre portando a identificação funcional (crachá) e carta de apresentação emitida pelo CONTRATANTE. A tal efeito, o credenciamento de técnicos será previamente validado pelo CONTRATANTE, através do encaminhamento, pela CONTRATADA de cópias autenticadas da Carteira de Identidade e da comprovação de vínculo empregatício (Carteira de Trabalho ou GFIP/SEFIP).

## EQUIPE E QUALIFICAÇÃO

- 07.14 A composição da equipe deverá ser dimensionada pela **CONTRATADA**, estabelecendo adequada relação entre a quantidade e produtividade individual dos profissionais a serem disponibilizados. A equipe técnica deverá ser composta por profissionais, que deverão estar envolvidos diretamente na prestação dos serviços e execução das etapas, sendo os responsáveis por desempenhar atividades sob sua competência. Para os serviços estabelecidos no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)* a Equipe e Qualificação já estão incluídas no próprio Tópico 06.

07.15 Na **Reunião de Alinhamento**, a CONTRATADA deverá:

- 07.15.01 Apresentar nominalmente os profissionais envolvidos tanto na Fase de Implantação quanto na Fase de Operação com todos os comprovantes, por profissional, referente à Documentação Comprobatória e Currículo conforme estabelecidos no tópico 07.17. Em caso de ser constatada uma não-conformidade, a empresa CONTRATADA terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para saná-la, contados da data da notificação formal do CONTRATANTE.

Deverão ser apresentados no mínimo os seguintes profissionais:

- i. Gerente de Projeto
- ii. Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI
- iii. Especialista em Ferramentas de Gestão de Serviços
- iv. Gerente de Serviços
- v. Coordenador da Central de Serviços
- vi. Supervisor de 1º Nível - Remoto
- vii. Supervisor de 1º Nível – Presencial
- viii. Gestor de Incidentes

- 07.15.01.01 Neste processo de apresentação, deverão ter seu vínculo com a arrematante ou sub-contratada demonstrado através de (1) Contrato de Prestação de Serviço ou (2) GFIP/SEFIP ou (3) Contrato Social/Ata de Assembléia que demonstre participação societária do profissional.
- 07.15.02 Apresentar Plano de Treinamento Inicial e Capacitação Contínua a ser implantado e executado, com vistas a manter os profissionais atualizados e capacitados no uso das ferramentas, técnicas e procedimentos relativos aos seus respectivos serviços e atividades realizados no CONTRATANTE. Este Plano de Plano de Treinamento Inicial e Capacitação Contínua deve ser apresentado na Reunião de Alinhamento.





- 07.16 Caberá à CONTRATADA a definição dos níveis salariais a serem efetivamente praticados, levando em consideração o atendimento aos requisitos de formação e a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de referência. A CONTRATADA deverá fazer prova documental a cada mês, do cumprimento das obrigações previdenciárias e assemelhadas apresentando a documentação ao CONTRATANTE. No entanto, o CONTRATANTE reserva-se ao direito de solicitar as comprovações referentes à qualificação dos profissionais e ao vínculo empregatício a qualquer momento da execução da prestação dos serviços, sob pena de aplicação das penalidades previstas.
- 07.17 As atividades deverão ser realizadas por uma equipe de composição mista: gerencial e técnica. Para cada uma das fases (Implantação e Operação), serão denominados profissionais com as habilitações e competências específicas. Estas denominações são utilizadas ao longo das etapas específicas para estabelecer a responsabilidade técnica de determinada atividade. Para as diversas etapas, os profissionais apresentados deverão:
- 07.17.01 Demonstrar a capacitação para realização das atividades através de Documentos Comprobatórios a serem exigidos. Estes Documentos Comprobatórios, diplomas, certificados, históricos escolares, dentre outros devem:
- . ser apresentados em original ou cópia autenticada.
  - . ser acompanhados da correspondente versão portuguesa, assinada por tradutor público juramentado caso tenham sido emitidos em língua estrangeira.
- 07.17.02 Atestar a experiência através dos respectivos Currículos assinados pelo profissional e pela Contratada. Os currículos destes profissionais deverão ser elaborados de forma clara e precisa, permitindo auferir de sua análise o cumprimento de todas as exigências elencadas.
- 07.17.03 Responsabilizar-se por um conjunto de Funções que ele deverá estar apto a realizar. Em relação às funções designadas o profissional será o **responsável técnico** por tal atividade, imputando a ele todas as consequências que a legislação acarreta.
- 07.18 Na **Fase de Implantação**, deverão ser envolvidos os seguintes profissionais sendo, no mínimo, um profissional apresentado por denominação:
- 07.18.01 Denominação: **Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI**
- 07.18.01.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.
- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
  - . Ter pelo menos 05 (cinco) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
  - . Certificação ITIL V.3 Expert.
  - . Certificação COBIT FOUNDATION.
- 07.18.01.02 Qualificação comprovada através de Currículo.
- . Experiência de, no mínimo, 10 anos na área de Tecnologia da Informação, em projetos de grande complexidade envolvendo as práticas do ITIL. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
  - . Experiência em elaboração de Planejamento Estratégico de TI e/ou Revisão Estratégica de TI em Entidades Públicas ou Privadas, alinhado as necessidades de negócio das referidas Entidades.
  - . Experiência em planejamento, organização e na administração de recursos e serviços de TI com foco no negócio e controlado através de SLA's.
  - . Experiência em projetos de aplicação dos frameworks ITIL, para governança de recursos de TI.
  - . Experiência em projetos de aplicação dos frameworks COBIT, para governança de recursos de TI.
  - . Experiência em soluções de TI (aplicações ou gerenciamento) voltadas para a disponibilização de acessos às informações do negócio em tempo real e distribuídas.
- 07.18.01.03 Funções com Responsabilidade Técnica:
- . Planejamento, Análise, diagnóstico e implementação das melhores práticas da biblioteca ITIL para a operação da central de Serviços.
  - . Especificação e modelagem de processos para o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
  - . Planejamento, organização, definição e implantação de Indicadores/ SLA's.
- 07.18.02 Denominação: **Gerente de Projeto**
- 07.18.02.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.





- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 05 (cinco) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação PMP - Project Management Professional em vigor emitida pelo Project Management Institute (PMI).
- . Conhecimentos específicos no gerenciamento de projetos com envolvimento do ITIL ou Planejamento Estratégico para áreas de Tecnologia da Informação.

07.18.02.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, 03 (três) anos no Gerenciamento de Projetos de Tecnologia da Informação, utilizando o PMBok como fundamento metodológico. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Experiência em Gerenciamento de Projetos de grande complexidade.
- . Ter ocupado posição de liderança de equipes de profissionais ou equipes de projetos, com referência mínima ao cargo de Gerente de Projeto.
- . Experiência em implementações de gerenciamento e/ou programas de melhoria contínua de serviços de TI ou correlatos.

07.18.02.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Promover abertura e encerramento do projeto com as recomendações iniciais e finais para o contratante.
- . Identificar, rastrear e gerenciar questões relativas ao projeto.
- . Criar e manter o plano de implantação (cronograma) da solução, de acordo com os parâmetros definidos pela CONTRATADA.
- . Gerenciar a comunicação entre os membros da equipe de implantação e entre a equipe da CONTRATADA e do CONTRATANTE.
- . Identificar os riscos e alternativas de mitigação.
- . Criar e manter a documentação relacionada à implantação, nos termos descritos neste Termo de referência.
- . Realizar reuniões de Ponto de Controle para acompanhamento do desenvolvimento das atividades do Projeto.
- . Elaborar Relatórios de Acompanhamento.

07.18.03 Denominação: **Especialista em Ferramentas de Gestão de Serviços**

07.18.03.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 05 (cinco) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação ITIL V.3 Foundation.
- . Certificação na ferramenta de gestão de serviços a ser fornecida pelo licitante;

07.18.03.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação, em projetos de grande complexidade envolvendo as práticas do ITIL. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.

07.18.03.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Planejamento e implantação da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
- . Customização, configuração e homologação dos módulos da ferramenta para perfeito funcionamento da central.
- . Treinamento de todos os usuários da ferramenta.
- . Especificação e modelagem de processos para o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

07.19 Na **Fase de Operação**, deverão ser envolvidos os seguintes profissionais sendo, no mínimo, um profissional apresentado por denominação:

07.19.01 Denominação: **Consultor de Gerenciamento de Serviços de TI** (especificação igual ao tópico **07.18.01**)

07.19.02 Denominação: **Gerente de Serviços**

07.19.02.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 05 (cinco) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.



- . Certificação ITIL V.3 Foundation.
- . Conhecimentos específicos relacionados ao COBIT.

07.19.02.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, 10 anos na área de Tecnologia da Informação, em projetos de grande complexidade envolvendo as práticas do ITIL. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Experiência com liderança de equipes de profissionais ou equipes de projetos, com referência mínima ao cargo de Coordenador Técnico.

07.19.02.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Realizar a monitoração das solicitações objetivando o cumprimento dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, utilizando melhores práticas e garantindo o alinhamento entre hardware, software, organização e políticas do CONTRATANTE.
- . Responsável pela gestão da execução e controle dos indicadores dos serviços contratados.
- . Apoio ao processo de planejamento de aquisição de recursos tecnológicos da informação com informações gerenciais sobre a capacidade da infraestrutura e a evolução do mercado.

07.19.03 Denominação: **Coordenador da Central de Serviços**

07.19.03.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 05 (cinco) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação ITIL V.3 Foundation.

07.19.03.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação, em projetos de grande complexidade envolvendo as práticas do ITIL. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Experiência com liderança de equipes de profissionais ou equipes de projetos, com referência mínima ao cargo de Coordenador Técnico.

07.19.03.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Realizar a monitoração do pessoal alocado no atendimento dos chamados de 1º nível remoto e presencial com o apoio dos supervisores, controlando os recursos empregados em toda central.

07.19.04 Denominação: **Supervisor de 1º Nível - Remoto**

07.19.04.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 03 (três) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação ITIL Foundation V2 ou superior.

07.19.04.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, de 05 anos com suporte a microinformática e atendimento a usuário na área de TI, sendo, pelo menos, 02 anos na supervisão de Central de Serviços em redes Windows com pelo menos 500 computadores. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Experiência profissional no uso de ferramentas de automação de escritório (MS Office ou BR-Office, diagnóstico e solução de problemas de hardware para microinformática, etc; Conhecimentos básicos em redes TCP/IP, boa capacidade de expressão (oral e escrita) na língua portuguesa.

07.19.04.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Distribuir, fiscalizar e avaliar a execução de todas as demandas encaminhadas para suas equipes de atendimento, dimensionando a força de trabalho necessária para a execução das demandas.
- . Intervir nos atendimentos sempre que for solicitado pelo Atendente ou nos casos em que, a seu critério, considerar necessário, para contornar situações de dificuldades no processo de atendimento.

07.19.05 Denominação: **Técnico de 1º Nível – Remoto**

07.19.05.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Segundo grau completo.



07.19.05.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo 2 (dois) anos na área de TI envolvendo instalação, configuração e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em: Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office; Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox; Configuração de hardware e drivers; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows; Utilização de ferramentas de acesso remoto. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Domínio de técnicas de tele-atendimento ou telemarketing receptivo e ativo.

07.19.05.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Resolver incidentes, solicitações, atender chamados e dirimir dúvidas de usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;
- . Suporte ao uso de sistemas corporativos;
- . Enviar para 2º. Nível os chamados não resolvidos, realizando os registros pertinentes;

07.19.06 Denominação: **Supervisor de 1º Nível – Presencial**

07.19.06.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 03 (três) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação ITIL Foundation V2 ou superior.

07.19.06.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, de 05 anos com suporte a microinformática e atendimento a usuário na área de TI, sendo, pelo menos, 02 anos na supervisão de Central de Serviços em redes Windows com pelo menos 500 computadores. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.

07.19.06.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Distribuir, fiscalizar e avaliar a execução de todas as demandas encaminhadas para suas equipes de atendimento, dimensionando a força de trabalho necessária para a execução das demandas.
- . Intervir nos atendimentos sempre que for solicitado pelo Atendente ou nos casos em que, a seu critério, considerar necessário, para contornar situações de dificuldades no processo de atendimento.

07.19.07 Denominação: **Técnico de 1º Nível – Presencial**

07.19.07.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Segundo grau completo.

07.19.07.02 Qualificação comprovada através de Currículo.

- . Experiência de, no mínimo, 2 (dois) anos na área de TI envolvendo instalação, configuração e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em: Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office; Softwares de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox; Instalação e configuração de hardware e drivers; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows; Utilização de ferramentas de acesso remoto. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.

07.19.07.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível remoto de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais.
- . Instalar e configurar softwares nos microcomputadores assegurando o acesso à rede.
- . Instalar e configurar hardware como, por exemplo, impressoras, monitores de vídeo e outros periféricos em geral.
- . Diagnosticar e solucionar problemas de hardware dos ativos cobertos pelo contrato.
- . Efetuar deslocamentos entre os órgãos e unidades do TJBA para a execução dos serviços de sua competência.

07.19.08 Denominação: **Gestor de Incidentes**



07.19.08.01 Qualificação comprovada através de Documentos Comprobatórios.

- . Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação ou afim.
- . Ter pelo menos 03 (três) anos de formado ou pós-graduação com carga-horária mínima de 360 horas na área de Tecnologia da Informação ou administração ou Gestão de Projetos.
- . Certificação ITIL Foundation V2 ou superior.

07.19.08.02 Qualificação comprovada através de Curriculo.

- . Experiência de, no mínimo, 4 (quatro) anos na área de TI. Deverão ser nomeadas as empresas que permitiram este acúmulo de experiência fornecendo, para cada empresa, informações de contato da área responsável.
- . Possuir vivência em investigação, pesquisa e resolução de problemas de funcionamento de hardware e software.
- . Instalação de aplicações, softwares e novos dispositivos em ambientes Linux e Windows.
- . Possuir conhecimentos avançados em linha de comando de ambientes Linux; Resolução de todos os problemas desconhecidos, referente à suporte técnico em estações de trabalho, que sejam repassados pelos outros níveis de atendimento, a fim de torná-los em incidentes conhecidos e enquadrá-los no catálogo de serviços.

07.19.08.03 Funções com Responsabilidade Técnica:

- . Apresentar formalmente ao CONTRATANTE as rotinas que devem ser adotadas para resolução destes problemas desconhecidos, sugerindo como poderão ser enquadrados no catálogo de serviços.
- . Interagir com outros setores da TI (banco de dados, redes, desenvolvimento) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas.
- . Documentar e informar formalmente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de não cumprimento de prazos de outros setores da TI, na resolução de problemas.
- . Treinar, orientar e informar os outros níveis de atendimento sobre novos procedimentos para resolução de incidentes e problemas.
- . Auxiliar os outros níveis de atendimento na realização dos atendimentos que necessitarem de conhecimentos específicos e especializados.
- . Apresentar e sugerir constantemente, propostas para melhorias contínuas e para prevenção de incidentes e/ou problemas desconhecidos.
- . Criar roteiros de atendimento a serem utilizados pelos outros níveis de atendimento, não só daqueles que foram detectados como problemas desconhecidos, mas também de todos os incidentes e eventos conhecidos e que fazem parte do catálogo de serviços.

## 08. Medição e Acompanhamento

- 08.01 A CONTRATADA deverá acompanhar os *Indicadores de Serviço* listados a seguir para que seja possível uma avaliação da qualidade do serviço entregue nas diversas etapas que estão definidas no serviço a ser prestado. A partir das informações obtidas destes *Indicadores de Serviço* será possível a aplicação da ANS pertinente às várias fases.

## FASE DE IMPLANTAÇÃO

- 08.02 Para **Fase de Implantação**, será realizada a medição de indicadores considerando a data de início da atividade estabelecida no *Cronograma de Implantação* entregue na Reunião de Alinhamento até a efetiva entrega do produto específico de cada indicador. Ao final de cada mês de prestação do serviço, considera-se que o serviço não atende ao ANS, caso não seja concluído dentro do prazo estabelecido no *Cronograma de Implantação* estabelecido no Tópico 07.01. O CONTRATANTE terá até 02 (duas) interações para validação do documento de cada etapa da Implantação onde, para cada validação, o CONTRATANTE terá até 02 (dois) dias úteis para avaliação do documento. Caso após as duas interações o documento não seja aprovado, será acionado o **Comitê de Arbitragem** (Tópico 07.09) que deverá tomar a decisão em até 04 (quatro) dias úteis a partir da notificação formal da CONTRATADA. Caso o CONTRATANTE não cumpra os prazos definidos o tempo excedente não será contabilizado para fins de ANS. Para a Fase de Implantação os Indicadores de Serviço a serem acompanhados serão os seguintes:

08.02.01 *Tempo de Entrega do Plano de Implantação* – tempo que a CONTRATADA utilizará para construir, validar com o CONTRATANTE e entregar o Plano de Implantação.

08.02.02 *Tempo de Entrega do Catálogo de Serviços* – tempo que a CONTRATADA utilizará para desenvolver, validar com o CONTRATANTE e entregar o Catálogo de Serviços.

08.02.03 *Tempo de Entrega do Manual de Processos (Especificação dos Processos)* – tempo que a CONTRATADA



utilizará para desenvolver, validar com o CONTRATANTE e entregar o Manual de Processos.

08.02.04 *Tempo de entrega da Análise de Riscos e Impactos (SWOT) Incidentes e Requisição de Serviços* – tempo que a CONTRATADA utilizará para realizar a Análise SWOT dos processos de Incidentes e Cumprimento da Requisição de Serviços, validar com o CONTRATANTE e entregar a Análise.

08.02.05 *Tempo de entrega da Especificação Funcional da Plataforma de Gerenciamento de Serviços* – tempo que a CONTRATADA utilizará para desenvolver, validar com o CONTRATANTE e entregar a Especificação.

08.02.06 *Tempo de entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços testada* – tempo que a CONTRATADA utilizará para implantar, deixar operacional e executar os scripts de teste baseados na especificação funcional da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços, contemplando a validação do CONTRATANTE.

08.02.07 *Tempo de entrega da Ata da primeira reunião de melhoria contínua dos Processos com o Termo de Aceite Final da Fase de Implantação* – tempo que a CONTRATADA levará para coordenar a montagem e assinatura do Termo de Aceite do CONTRATANTE.

08.03 Para o *Serviço de Transição (Tópico 06)*, os indicadores a seguir deverão ser contabilizados ao longo de cada mês efetuando a consolidação ao final do mês. Considera-se que o serviço não atende ao ANS caso o(s) percentual(is) esteja(m) abaixo do(s) valor(es) estabelecido(s) no Quadro 09.08 do *Tópico 09 – Acordo de Níveis de Serviço (ANS) e Pagamento*. Para o *Serviço de Transição (Tópico 06)*, os Indicadores de Serviço a serem acompanhados são os seguintes:

08.03.01 *Percentual Mínimo de ligações atendidas (Central Telefônica)* – percentual da quantidade de ligações efetivamente atendidas estabelecida no tópico 09.05.01.01 Quadro 09.01, em relação ao total de ligações que chegaram à central telefônica da CONTRATADA expressa em forma percentual. Através deste indicador será possível saber a quantidade de desistências por falta de atendimento, sobrecarga da central da CONTRATADA, dentre outros aspectos. Cada ligação terá o seu tempo de atendimento contabilizado a partir da chegada da ligação na central telefônica até o atendimento pela PA (Posição de Atendimento).

08.03.02 *Percentual mínimo de ligações atendidas até o Tempo Máximo de Espera* – percentual da quantidade de ligações efetivamente atendidas dentro do tempo máximo estabelecida no tópico 09.05.01.01 Quadro 09.01, em relação ao total de ligações que chegaram à central telefônica da CONTRATADA expressa em forma percentual. Através deste indicador será possível saber o tempo de espera para atendimento das ligações, insuficiência de número de PA's, dentre outros aspectos. Cada ligação terá o seu tempo de atendimento contabilizado a partir da chegada da ligação na central telefônica até o atendimento pela PA (Posição de Atendimento).

08.03.03 *Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Normal no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa* – percentual dos atendimentos presenciais com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no tópico 09.05.01.02 Quadro 09.02 em relação ao total de atendimentos registrados, especificamente para atendimento NORMAL nos prédios do TJBA, Anexo e o Forum Ruy Barbosa. Para atendimento presencial, define-se por atuação como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento.

08.03.04 *Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Urgente no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa* – percentual dos atendimentos presenciais com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no tópico 09.05.01.02 Quadro 09.02 em relação ao total de atendimentos registrados, especificamente para atendimento URGENTE nos prédios do TJBA, Anexo e o Forum Ruy Barbosa. Para atendimento presencial, define-se por atuação como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento.

08.03.05 *Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial demais unidades da capital* – percentual dos atendimentos presenciais com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no tópico 09.05.01.02 Quadro 09.03 em relação ao total de atendimentos registrados, para todos os atendimentos nas demais unidades da capital. Para atendimento presencial, define-se por atuação como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento.

08.03.06 *Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Interior* – percentual dos atendimentos presenciais com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no tópico 09.05.01.03 Quadro 09.04 em relação ao total de atendimentos registrados, para todos os atendimentos nas unidades da interior. Para atendimento presencial, define-se por atuação como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento.





- 08.03.07 *Percentual mínimo de Tempo de Resolução para todas as unidades* – percentual dos atendimentos presenciais com resolução dentro do tempo máximo de **resolução** estabelecido nos tópicos 09.05.01.01, 09.05.01.02 e 09.05.01.03, Quadros 09.01, 09.02, 09.03 e 09.04 em relação ao total de atendimentos registrados, para todos os atendimentos. Para atendimento presencial, define-se por resolução o pronto reestabelecimento do equipamento, apto a realizar as funções a que se destinam.

## FASE DE OPERAÇÃO

- 08.04 Para a Fase de Operação, os indicadores a seguir deverão ser contabilizados ao longo de cada mês efetuando a consolidação ao final do mês. Considera-se que o serviço não atende ao ANS caso o(s) percentual(is) esteja(m) abaixo do(s) valor(es) estabelecido(s) no Quadro 09.10 do *Tópico 09 – Acordo de Níveis de Serviço (ANS) e Pagamento*. Para a Fase de Operação os Indicadores de Serviço a serem acompanhados são os seguintes:
- 08.04.01 *Percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo* – percentual da quantidade de ligações efetivamente atendidas dentro do tempo máximo estabelecido no tópico 09.05.02.01 – Quadro 09.05, em relação ao total de ligações que chegaram à central telefônica da CONTRATADA expressa em forma percentual. Através deste indicador será possível saber a quantidade de desistências por falta de atendimento, sobrecarga da central da CONTRATADA, dentre outros aspectos. Cada ligação terá o seu tempo de atendimento contabilizado a partir da chegada da ligação na central telefônica até o atendimento pela PA (Posição de Atendimento).
- 08.04.02 *Percentual de incidentes com início de atendimento dentro dos prazos acordados por prioridade* – percentual dos incidentes com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas* em relação ao total de incidentes registrados. Para incidentes de atendimento de 1º nível remoto, define-se por **atuação** como sendo o momento em que um incidente é designado a um solucionador específico. Para incidentes de atendimento 1º nível presencial, define-se por **atuação** como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento. Ver exemplos de contabilização no *tópico 08.04.10*.
- 08.04.03 *Percentual de incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados por prioridade* – percentual dos incidentes onde houve a **resolução** dentro do tempo máximo de **resolução** estabelecido no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas* em relação ao total de incidentes registrados. A contabilização de cada incidente para este indicador só ocorrerá quando houver a resolução, levando em consideração a data de abertura dele. O tempo de resolução engloba o tempo de atuação. Ver exemplos de contabilização no *tópico 08.04.10*.
- 08.04.04 *Percentual das requisições de serviço com início de atendimento dentro dos prazos acordados por prioridade* – percentual das requisições de serviço com início de atendimento dentro do tempo máximo de **atuação** estabelecido no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas* em relação ao total de requisições de serviço registradas. Para as requisições de serviço de atendimento de 1º nível remoto, define-se por **atuação** como sendo o momento em que uma requisição de serviço é designada para um solucionador específico. Para as requisições de serviço de atendimento 1º nível presencial, define-se por **atuação** como sendo o momento da chegada do solucionador ao local de atendimento. Ver exemplos de contabilização no *tópico 08.04.10*.
- 08.04.05 *Percentual de requisições de serviço cumpridas dentro dos prazos acordados por prioridade* – percentual das requisições de serviço onde houve a **resolução** dentro do tempo máximo de **resolução** estabelecido no *Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas* em relação ao total de requisições de serviço registradas. A contabilização de cada requisição de serviço cumprida para este indicador só ocorrerá quando houver a resolução, levando em consideração a data de abertura dela. O tempo de resolução engloba o tempo de atuação. Ver exemplos de contabilização no *tópico 08.04.10*.
- 08.04.06 *Percentual mínimo de incidentes sem necessidade de reabertura* – percentual de incidentes que não precisaram ser reabertos para ter sua resolução definitiva.
- 08.04.07 *Percentual mínimo de requisições de serviço sem necessidade de reabertura* – percentual de requisições de serviço que não precisaram ser reabertas para ter sua resolução definitiva.
- 08.04.08 *Percentual de solicitações resolvidas em 1º nível remoto, dentro do escopo previsto de atendimento remoto* – percentual de incidentes e requisições de serviço que são resolvidas pelo 1º nível remoto em relação ao total de incidentes e requisições que são definidas como remotas pelo **Catálogo de Solicitações**.

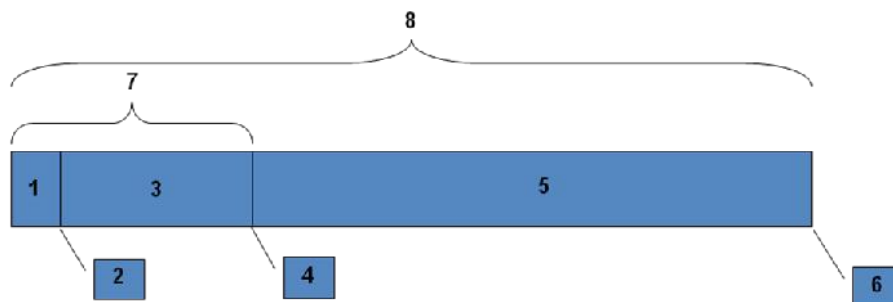




08.04.09 *Disponibilidade da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços – A CONTRATADA*, ao prover todo o hardware, software e operação deverá manter uma disponibilidade a ser medida durante o horário de funcionamento do Service Desk.

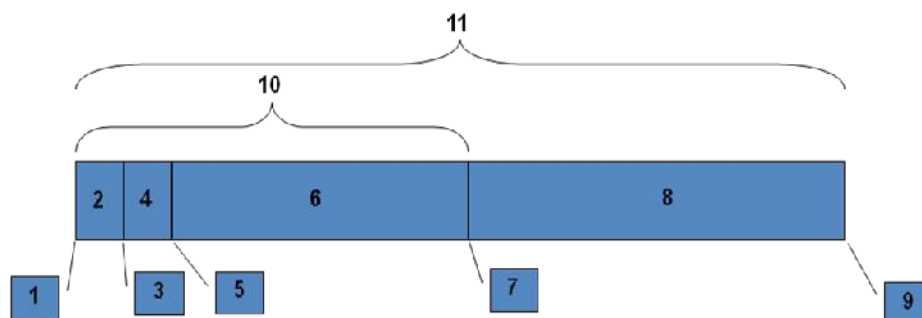
08.04.10 Para exemplificar, os diagramas a seguir apresentam alguns casos que ilustram a forma de apuração dos tempos de atuação e resolução.

08.04.10.01 Seja uma instalação de um desktop (atendimento do tipo presencial) solicitada através de atendimento telefônico:



1. Qualificação do tipo de atendimento.
2. Designação para equipe de campo.
3. Tempo de deslocamento.
4. Início do atendimento de 1º nível presencial.
5. Tempo utilizado pelo técnico de campo.
6. Finalização do atendimento.
7. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de atuação do atendimento de 1º nível presencial.
8. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de resolução do atendimento de 1º nível presencial.

08.04.10.02 Seja uma instalação de um desktop (atendimento do tipo presencial) solicitada através de formulário web:

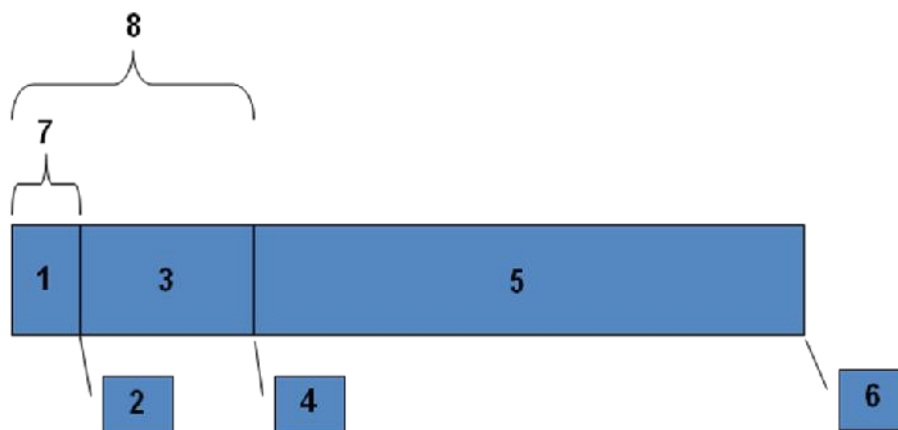


1. Abertura de solicitação.
2. Tempo de permanência na fila de solicitações.
3. Atendente da central de serviços seleciona a solicitação e é designada para o atendimento.
4. Qualificação da solicitação.
5. Atendente de equipe de campo é designado para a solicitação.
6. Tempo de deslocamento.



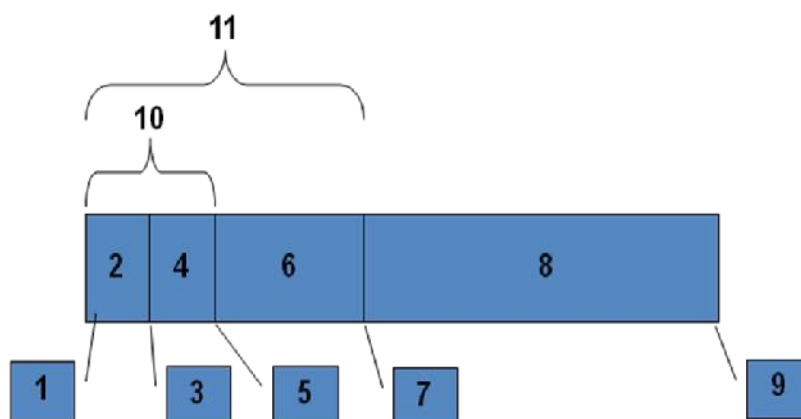
7. Início do atendimento de 1º nível presencial.
8. Tempo utilizado pelo técnico de campo.
9. Atendimento finalizado.
10. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de atuação do atendimento de 1º nível presencial.
11. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de resolução do atendimento de 1º nível presencial.

08.04.10.03 Seja a resolução de um incidente de aplicação corporativa (atendimento do tipo remoto) através de atendimento telefônico:



1. Qualificação do tipo de atendimento (script, troubleshooting, isolamento de causa, etc).
2. Tipo de solicitação é estabelecido e solucionador é designado.
3. Se aplicável, resolução através de base de conhecimento – tempo utilizado pela equipe de 1º nível remota.
4. Se resolvido em primeiro nível, o atendimento é finalizado. Se não, designação para equipe especialista de 2º nível.
5. Tempo utilizado por equipe especialista.
6. Atendimento finalizado.
7. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de atuação do atendimento de 1º nível remoto.
8. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de resolução de atendimento de 1º nível remoto.

08.04.10.04 Seja a resolução de um incidente de aplicação corporativa (atendimento do tipo remoto) através do formulário web:



1. Abertura de solicitação.
2. Tempo de permanência na fila de solicitações.
3. Atendente da central de serviços seleciona a solicitação.
4. Qualificação da solicitação (incluindo interações com usuário para melhor qualificação).
5. Tipo de solicitação é estabelecido e solucionador é designado.
6. Se aplicável, resolução através de base de conhecimento – tempo utilizado pela equipe de 1º nível remota.
7. Se resolvido em primeiro nível, o atendimento é finalizado. Se não, designação para equipe especialista de 2º nível.
8. Tempo utilizado pela equipe especialista de 2º nível.
9. Atendimento finalizado.
10. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de atuação do atendimento de 1º nível remoto.
11. Tempo contabilizado para cálculo do Nível de Serviço do tempo de resolução de atendimento de 1º nível remoto.

## 09. Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento

- 09.01 Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração dos serviços estará vinculada ao atendimento de níveis de serviço. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço (doravante ANS) entre as partes. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que estará assumindo junto ao CONTRATANTE. O serviço da **CONTRATADA** será remunerado mensalmente excluindo os serviços dos tópicos 09.01.01 e 09.01.02. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 hs do 1º dia até às 24:00 hs do último dia do mês.
- 09.01.01 O Pagamento do *Item 01 – Valor da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços para o período total do contrato do ANEXO II – Proposta Comercial*, será realizado de uma só vez após a entrega nas dependências do CONTRANTE dos produtos de Hardware e Software para posteriormente serem implantados. Com isto, as licenças da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços serão do CONTRATANTE.
- 09.01.02 Os treinamentos deverão ser realizados no período de até 01 (um) ano a partir da **Reunião de Alinhamento** sendo que, o treinamento Fundamentos em ITIL V3 (tópico 07.03.01), deve ser disponibilizado em no máximo até **03 (três) meses** da Reunião de Alinhamento. Os treinamentos podem ser faturados à medida que forem sendo realizados conforme valores estabelecidos no *Item 04 – Remuneração dos Treinamentos em Governança do ANEXO II – Proposta Comercial*.
- 09.02 A CONTRATADA, em função das peculiaridades da estrutura de execução do serviço, será remunerada considerando as duas grandes fases de prestação do serviço que incluem a **Fase de Implantação** do Service



Desk e a **Fase de Operação** do Service Desk.

- 09.03 O valor a ser pago pela realização dos serviços será apurado em razão do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) podendo, diante de eventuais imperfeições em sua execução, resultar em glosa no seu pagamento. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei. A CONTRATADA terá até 02 (dois) dias úteis do mês posterior ao mês faturado para justificar situações imprevistas que tenham gerado uma informação inadequada de faturamento. O CONTRATANTE após o período de justificativa da CONTRATADA terá até 02 (dois) dias úteis para análise das justificativas acatando-as ou não. Após estes 04 (quatro) dias úteis a fatura deve ser recalculada, se for o caso, e encaminhada para o pagamento.

09.04 Para o estabelecimento da remuneração **mensal** da CONTRATADA define-se:

- 09.04.01 Nível de Serviço Contratado (NSC) [%]: percentual estabelecido pelo CONTRATANTE como meta a ser atingida pela CONTRATADA para os Indicadores de Serviço consolidados por mês.
- 09.04.02 Nível de Serviço Apurado (NSA) [%]: percentual do serviço efetivamente prestado pela CONTRATADA apurado ao final de 01 (um) mês.
- 09.04.03 Valor Devido (VD) [R\$]: valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE em função de não ter atingido o Nível de Serviço estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS) pelo CONTRATANTE. O Valor Devido será calculado de forma diferenciada para a etapa de Implantação do Service Desk e de Operação do Service Desk.
- 09.04.04 Pagamento Completo (PC) [R\$]: valor considerando que a CONTRATADA teve como resultante do cálculo do Valor Devido (VD) um número igual ou menor a zero.
- 09.04.05 Pagamento Efetivo (PE) [R\$]: valor efetivo a ser pago à CONTRATADA pelo CONTRATANTE referente ao mês de apuração do NSA.

09.05 Para estabelecimento dos Indicadores de Serviço que permitem o cálculo do **Nível de Serviço Apurado (NSA)**, a CONTRATADA deve realizar os atendimentos respeitando os seguintes limites:

- 09.05.01 Na **Fase de Implantação**, especificamente durante o serviço de transição (*Tópico 06*), os Quadros 09.01, 09.02, 09.03 e 09.04 expressam o compromisso da CONTRATADA com o CONTRATANTE de realização do serviço.

09.05.01.01 O Atendimento Remoto deverá ser realizado conforme o Quadro 09.01.

Percentual Mínimo de Ligações Atendidas (Central Telefônica):	95%
Tempo Máximo de Espera para atendimento pelo PA:	20 segundos
Tempo Máximo de Atendimento pelo PA:	20 minutos
Tempo Máximo de Atendimento pelo PA através do controle remoto:	1 hora

**Quadro 09.01** – Referenciais de Atendimento Remoto (Transição).

- 09.05.01.02 O Atendimento Presencial na Comarca de Salvador, a partir do registro da solicitação, feito pelo Help Desk, deverá ser realizado, considerando o Tempo de Resposta o tempo da CONTRATADA começar a atuação e Tempo de Resolução como sendo o tempo de resolução do incidente, conforme o Quadro 09.02 para os usuários localizados no Tribunal de Justiça, Anexo do Tribunal de Justiça e Fórum Ruy Barbosa e conforme o Quadro 09.03 para os demais usuários de TI.

Tipo da Solicitação	Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
Normal	01(uma) hora útil	08(oito) horas úteis



Urgente	20(vinte) minutos	08(oito) horas úteis

**Quadro 09.02** – Referenciais de Atendimento Presencial na Comarca de Salvador para os usuários do TJBA, Anexo e Fórum Ruy Barbosa (Transição).

Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
04(quatro) horas úteis	Próximo dia útil

**Quadro 09.03** – Referenciais de Atendimento Presencial na Comarca de Salvador para os demais usuários (Transição).

09.05.01.03 O Atendimento Presencial nas demais comarcas (excluindo Salvador) a partir do registro da solicitação, feito pelo Help Desk, deve levar em consideração o horário de funcionamento das Unidades do Judiciários e ser realizado conforme o Quadro 09.04.

Tempo de Resposta	Tempo de Resolução
02(duas) horas úteis	Próximo dia útil

**Quadro 09.04** – Referenciais de Atendimento Presencial para usuários localizados fora da Comarca de Salvador para os demais usuários (Transição).

09.05.02 Na **Fase de Operação**, os Quadros 09.05 e 09.06, expressam o compromisso da CONTRATADA com o CONTRATANTE de realização do serviço.

09.05.02.01 A CONTRATADA deverá atender a cada ligação telefônica conforme o Quadro 09.05 a seguir.

Indicador	Máximo
Tempo de atendimento de cada ligação	20 s

**Quadro 09.05** – Tempo máximo de atendimento de cada ligação .

09.05.02.02 O tratamento das Solicitações que chegam à Central de Serviços em relação às Unidades do Judiciário está explicitado no **Tópico 14 – Informações das Unidades a serem atendidas** onde a CONTRATADA deverá realizar os atendimentos conforme as prioridades de Atuação e Resolução estabelecidas para cada Unidade do Judiciário. O quadro 09.06 a seguir, define a associação em termos de tempo para cada prioridade. Estão estabelecidas as prioridade associadas ao Tempo de Atuação em horas/minutos **corridas(os)** e ao Tempo de Resolução em horas/minutos **corridas(os)**. O Tempo de Resolução inclui o Tempo de Atuação para fins de cálculo dos indicadores estabelecidos no **Tópico 08 – Medição e Acompanhamento**.

Prioridade	Atuação	Resolução
0	5 m	1 h e 5 m
1	10 m	2 h e 10 m
2	15 m	3 h e 15 m
3	20 m	4 h e 20 m
4	1 h	9 h
5	2h	14 h
6	4 h	16 h
7	12 h	24 h
8	24 h	36 h



Prioridade	Atuação	Resolução
9	48 h	60 h
10	72 h	84 h

**Quadro 09.06** – Tabela de Prioridades para o Atendimento das Solicitações.

09.06 Para o atendimento da prestação de serviço e cálculo do Valor Devido (VD) para fins de pagamento, a CONTRATADA se compromete a atender os seguintes Indicadores de Nível de Serviço nas suas fases de prestação do serviço:

09.06.01 Na **Fase de Implantação**, os Quadros 09.07 e 09.08, expressam o compromisso da CONTRATADA com o CONTRATANTE de realização do serviço que implicará no cálculo do Valor Devido (VD) adiante. A CONTRATADA deverá, ao final do mês, gerar o relatório de acompanhamento do *Serviço de Transição* conforme modelo apresentado no Quadro 09.09. Através deste relatório, o CONTRATANTE poderá obter quanto foi efetivamente que a CONTRATADA prestou do serviço contratado conforme Indicadores de Níveis de Serviço apresentados no *Tópico 08 – Medição e Acompanhamento*.

Id	Indicadores da <i>Implantação da Governança</i>	Tópico associado à entrega	Limite de entrega em dias corridos	%
1.	Tempo de entrega Plano de Implantação	07.02	10 (dez)	15
2.	Tempo de entrega do Catálogo de Serviços e Catálogo de Solicitações	07.04.02.03 07.04.02.04	30 (trinta)	15
3.	Tempo de entrega do Manual de Processos (Especificação de Processos) PJBA	07.04	60 (sessenta)	20
4.	Tempo de entrega do SWOT dos Processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições do PJBA	07.04.03	10 (dez)	10
5.	Tempo de entrega da especificação Funcional da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	07.06.01	30 (trinta)	20
6.	Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços funcionando em condições de iniciar a operação do Service Desk.	07.06	30 (trinta)	15
7.	Tempo de entrega do Termo de Aceite Final de implantação.	07.08	10 (dez)	5

**Quadro 09.07** – Nível de Serviço Contratado para os Indicadores do Cronograma de Implantação do Service Desk.

Id	Indicadores do <i>Serviço de Transição</i>	Nível de Serviço Contratado
1.	Percentual Mínimo de ligações atendidas (Central Telefônica):	95%
2.	Percentual mínimo de ligações atendidas até o Tempo Máximo de Espera	95%
3.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Normal no TJBA, Anexo e Fórum Ruy Barbosa	90%
4.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Urgente no TJBA, Anexo e Fórum Ruy Barbosa	95%
5.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial demais unidades da capital	90%





Id	Indicadores do Serviço de Transição	Nível de Serviço Contratado
6.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Interior	95%
7.	Percentual mínimo de Tempo de Resolução para todas as unidades	95%

**Quadro 09.08** – Nível de Serviço Contratado para os Indicadores do Serviço de Transição (Tópico 06).

Id	Indicadores do Serviço de Transição	Nível de Serviço Apurado
1.	Percentual Mínimo de ligações atendidas (Central Telefônica):	
2.	Percentual mínimo de ligações atendidas até o Tempo Máximo de Espera	
3.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Normal no TJBA, Anexo e Fórum Ruy Barbosa	
4.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Urgente no TJBA, Anexo e Fórum Ruy Barbosa	
5.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial demais unidades da capital	
6.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Interior	
7.	Percentual mínimo de Tempo de Resolução para todas as unidades	

**Quadro 09.09** – Nível de Serviço Apurado para os Indicadores do Serviço de Transição (Tópico 06).

- 09.06.01.01 Os indicadores da Implantação da Governança, serão acompanhados diariamente pelo CONTRATANTE através do *Cronograma de Implantação* estabelecido na reunião de alinhamento. O *Cronograma de Implantação* poderá ser ajustado em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA em função de acontecimentos de força maior. Neste sentido o CONTRATANTE poderá ampliar o pagamento do *Serviço de Transição* permitindo a adequação de prazos do *Cronograma de Implantação*.
- 09.06.02 Na **Fase de Operação**, o Quadro 09.10, expressa o compromisso da CONTRATADA com o CONTRATANTE de realização do serviço que implicará no cálculo do Valor Devido (VD) adiante. A CONTRATADA deverá, ao final do mês, gerar o relatório de acompanhamento do serviço de *Operação do Service Desk* conforme modelo apresentado no Quadro 09.11. Através deste relatório, o CONTRATANTE poderá obter quanto foi efetivamente que a CONTRATADA prestou do serviço contratado conforme Indicadores de Níveis de Serviço apresentados no *Tópico 08 – Medição e Acompanhamento*.

Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade	Nível de Serviço Contratado (NSC)
1.	Percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera		97,0%
2.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	98,0%



<b>Id</b>	<b>Indicadores da Operação do Service Desk</b>	<b>Prioridad e</b>	<b>Nível de Serviço Contratado (NSC)</b>
3.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	98,0%
4.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	98,0%
5.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	95,0%
6.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	95,0%
7.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	95,0%
8.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	95,0%
9.	Percentual de incidentes <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	95,0%
10.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	98,0%
11.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	98,0%
12.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	98,0%
13.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	95,0%
14.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	95,0%
15.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	95,0%
16.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	95,0%
17.	Percentual de incidentes <b><u>resolvidos</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	95,0%
18.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	95,0%
19.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	95,0%
20.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	95,0%
21.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	90,0%
22.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	90,0%
23.	Percentual de requisições <b><u>com início de atendimento</u></b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	90,0%



Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade	Nível de Serviço Contratado (NSC)
24.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	90,0%
25.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	90,0%
26.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	95,0%
27.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	95,0%
28.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	95,0%
29.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	90,0%
30.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	90,0%
31.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	90,0%
32.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	90,0%
33.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	90,0%
34.	Percentual mínimo de incidentes sem necessidade de reabertura		97,0%
35.	Percentual mínimo de requisições sem necessidade de reabertura		95,0%
36.	Percentual de solicitações resolvidas em primeiro nível remoto, dentro do escopo previsto de atendimento remoto (Catálogo de Solicitações)		90,0%
37.	Disponibilidade da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços		99,9%

**Quadro 09.10** – Níveis de Serviço Contratados para os Indicadores da **Fase de Operação** do Service Desk.

Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade	Nível de Serviço Apurado (NSA)
1.	Percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera		
2.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	
3.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	



<b>Id</b>	<b>Indicadores da Operação do Service Desk</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Nível de Serviço Apurado (NSA)</b>
4.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	
5.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	
6.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	
7.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	
8.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	
9.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	
10.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	
11.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	
12.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	
13.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	
14.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	
15.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	
16.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	
17.	Percentual de incidentes <b>resolvidos</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	
18.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	
19.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	
20.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	
21.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	
22.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	
23.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	
24.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	



Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade	Nível de Serviço Apurado (NSA)
25.	Percentual de requisições <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	
26.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	
27.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	
28.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	
29.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	
30.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	
31.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	
32.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	
33.	Percentual de requisições <b>cumpridas</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	
34.	Percentual mínimo de incidentes sem necessidade de reabertura		
35.	Percentual mínimo de requisições sem necessidade de reabertura		
36.	Percentual de solicitações resolvidas em primeiro nível remoto, dentro do escopo previsto de atendimento remoto (Catálogo de Solicitações)		
37.	Disponibilidade da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços		

**Quadro 09.11** – Relatório mensal para acompanhamento do Nível de Serviço prestado pela CONTRATADA

09.06.02.01 Não havendo impacto financeiro tanto para o Tribunal de Justiça da Bahia, quanto para a CONTRATADA, os níveis de serviço aqui definidos poderão ser alterados em comum acordo entre as partes. Durante as reuniões mensais em que os Níveis de Serviços atingidos serão apresentados, deverá ser feita a avaliação da adequação dos indicadores de Níveis de Serviço aos requisitos do Tribunal de Justiça da Bahia. Se for constatado que um ou mais indicadores de Nível de Serviço, ou mesmo, valores estipulados de Níveis de Serviço não se constituem em referências válidas para o atendimento das necessidades do Tribunal, uma alteração nos Níveis de Serviço definidos poderá ser solicitada. Possíveis alterações incluem a modificação de indicadores ou valores de referência, a eliminação de indicadores ou a criação de indicadores. Esta modificação deverá ser solicitada por escrito pelo CONTRATANTE para o representante da CONTRATADA, que avaliará a viabilidade de medição e o impacto financeiro da modificação. Em caso de não aprovação pela CONTRATADA, esta deve emitir parecer técnico e/ou financeiro justificando a inviabilidade da modificação. Se aprovada, a modificação entrará em vigor em data acordada entre as partes.

09.07 O cálculo do **Pagamento Completo (PC)** do mês será realizado considerando em qual etapa da prestação do serviço a CONTRATADA se encontra.



09.07.01 Na **Fase de Implantação** do Service Desk, o **Pagamento Completo (PC)** do mês será calculado considerando os seguintes aspectos:

09.07.01.01 O Pagamento Completo (PC) será o somatório do valor mensal conforme *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial* com os valores associados às entregas realizadas conforme *Item 03 – Remuneração da Implantação da Governança do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial*, ao longo do respectivo mês.

09.07.01.01.01 Caso a CONTRATADA não tenha realizado todo o *Cronograma de Implantação* dentro do prazo de 06 (seis) meses **sem apresentar justificativa que tenha sido acatada pelo CONTRATANTE** (conforme estabelecido no tópico 09.03), o valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial* será decrementado de forma cumulativa do valor de 15 (quinze) por cento do valor mensal do referido item ao mês. Assim, caso a CONTRATADA não justifique o atraso, no 7º mês perceberá 85 (oitenta e cinco) por cento do valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial*. Caso no 8º mês as condições permaneçam as mesmas, ela perceberá o valor de 70 (setenta) por cento do valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial* e assim sucessivamente.

09.07.01.02 Para o cálculo do valor das entregas da Implantação da Governança, considera-se que, se uma determinada entrega ocorrer no meio do mês o valor associado àquela entrega será acrescentado ao PC (Pagamento Completo) para remuneração da CONTRATADA ao final do mês. O valor a ser remunerado por entregável está associado ao percentual do entregável estabelecido no Quadro 09.01. Por exemplo, caso a CONTRATADA tenha entregue no mês o Plano de Implantação (Id 01) e o Catálogo de Serviços / Catálogo de Solicitações (Id 02) ele fará jus à remuneração, ao final do mês, de 25% do valor do *Item 03 – Remuneração da Implantação da Governança do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial*.

09.07.01.03 Exemplificando, seja o PC do Mês 02 da **Fase de Implantação** do Service Desk. Digamos que a CONTRATADA tenha realizado neste mês a entrega do Catálogo de Serviços. O Pagamento Completo ao final do Mês 02, será o somatório do valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial* e o valor associado à entrega do Catálogo de Serviços e Catálogo de Solicitações do *Item 03 – Remuneração da Implantação da Governança do Anexo II - Modelo de Proposta Comercial*.

09.07.02 Na **Fase de Operação** do Service Desk, o **Pagamento Completo (PC)** do mês será calculado considerando os seguintes aspectos:

09.07.02.01 O Pagamento Completo (PC) será o somatório do valor de:

- (1) todos os Encaminhamentos (*Item 07 – Valor da Encaminhamento*) realizados com
- (2) o valor de todos os Atendimentos de 1º Nível Remoto (*Item 08 – Valor do Atendimento 1º Nível Remoto*) realizados com
- (3) o valor de todos os Atendimentos de 1º Nível Presencial (*Item 09 – Valor do Atendimento 1º Nível Presencial*) realizados com
- (4) o valor dos Polos (*Item 04 – Valor do Polo*) **em operação e**
- (5) o valor da Sede (*Item 05 – Valor da Sede*)

09.08 Para o cálculo do **Valor Devido (VD)**, deve-se considerar em que etapa da prestação do serviço a CONTRATADA se encontra.

09.08.01 Caso a CONTRATADA se encontre na **Fase de Implantação** do Service Desk, o **Valor Devido (VD)** do mês deverá se considerar os seguintes aspectos:

09.08.01.01 Será o somatório do VD referente ao não atendimento do ANS da *Implantação da Governança* estabelecido no Quadro 09.07 com o VD do não atendimento do ANS do *Serviço de Transição* estabelecido no Quadro 09.08.

09.08.01.02 O VD referente ao não atendimento do ANS da *Implantação da Governança* é calculado da seguinte forma:  $VD = (\text{Valor do Entregável} * (\text{Número de dias de atraso} * 5\%))$ . Esta operação deve ser realizada para cada Entregável que não atendeu ao ANS, no mês, e a soma destes gerará o VD de não atendimento do ANS de *Implantação da Governança*





- 09.08.01.03 O VD referente ao não atendimento do ANS do *Serviço de Transição* é calculado preenchendo-se o Quadro 09.12 a seguir com as informações do ANS (Quadro 09.08) e do Relatório do NSA (Quadro 09.09). Após este preenchimento, calcula-se a Não Conformidade por Id subtraindo-se o Nível de Serviço Contratado do Nível de Serviço Apurado de cada ID. As células por ID de Não Conformidade só serão preenchidas se o resultado da subtração for positiva. Deve-se então somar os valores da coluna de Não Conformidade e dividir por 7 (sete) que representa o número de IDs. Este valor então deve ser multiplicado valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição* gerando finalmente o VD referente ao não atendimento do ANS do Serviço de Transição.

Id	Indicadores do Serviço de Transição	Nível de Serviço Contratado	Nível de Serviço Apurado	Não Conformidade
1.	Percentual Mínimo de ligações atendidas (Central Telefônica):	95%		
2.	Percentual mínimo de ligações atendidas até o Tempo Máximo de Espera	95%		
3.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Normal no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa	90%		
4.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Urgente no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa	95%		
5.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial demais unidades da capital	90%		
6.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Interior	95%		
7.	Percentual mínimo de Tempo de Resolução para todas as unidades	95%		

**Quadro 09.12** – Planilha para cálculo do VD de não atendimento do ANS do Serviço de Transição

- 09.08.01.04 Exemplificando, seja o Quadro 09.13 com valores para o cálculo do VD de não Atendimento do Serviço de Transição. O Cálculo do VD será a soma de ( 3% + 2% + 2% ) dividido por 7 (sete), resultando em um percentual de 1%, a ser obtido do valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição*. Assim neste exemplo, o VD será igual a 0,01\* o valor mensal do *Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição*;

Id	Indicadores do Serviço de Transição	Nível de Serviço Contratado	Nível de Serviço Apurado	Não Conformidade
1.	Percentual Mínimo de ligações atendidas (Central Telefônica):	95%	92%	3%
2.	Percentual mínimo de ligações atendidas até o Tempo Máximo de Espera	95%	97%	
3.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Normal no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa	90%	91%	
4.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Urgente no TJBA, Anexo e Forum Ruy Barbosa	95%	93%	2%



Id	Indicadores do Serviço de Transição	Nível de Serviço Contratado	Nível de Serviço Apurado	Não Conformidade
5.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial demais unidades da capital	90%	88%	2%
6.	Percentual mínimo de Tempo de Resposta de atendimento presencial Interior	95%	96%	
7.	Percentual mínimo de Tempo de Resolução para todas as unidades	95%	95%	

**Quadro 09.13** – Exemplo de cálculo do VD de não atendimento do ANS do Serviço de Transição

09.08.02 Caso a CONTRATADA se encontre na **Fase de Operação** do Service Desk, o **Valor Devido (VD)** do mês deverá se considerar os seguintes aspectos:

09.08.02.01 O VD referente ao não atendimento do ANS da *Operação do Service Desk* é calculado preenchendo-se o Quadro 09.14 a seguir com as informações do ANS (Quadro 09.10) e do Relatório do NSA (Quadro 09.11). Após este preenchimento, calcula-se a Não Conformidade por Id subtraindo-se o Nível de Serviço Contratado do Nível de Serviço Apurado de cada ID. As células por ID de Não Conformidade só serão preenchidas se o resultado da subtração for positivo. Deve-se então somar os valores da coluna de Não Conformidade e dividir por 37 (trinta e sete) que representa o número de IDs. Este valor percentual então deve ser multiplicado pelo valor mensal do Pagamento Completo (PC) estabelecido no Tópico 09.07.02.01 gerando finalmente o VD referente ao não atendimento do ANS da *Operação do Service Desk*. Caso haja uma reestruturação do Quadro 09.11 conforme previsto pelo tópico 09.06.02.01, o número de IDs para a realização do cálculo deve também ser atualizado.

Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade de	Nível de Serviço Contratado (NSC)	Nível de Serviço Apurado (NSA)	Não Conformidade de
1.	Percentual de ligações atendidas dentro do tempo máximo de espera		97,0%		
2.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	98,0%		
3.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	98,0%		
4.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	98,0%		
5.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	95,0%		
6.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	95,0%		
7.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	95,0%		
8.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	95,0%		
9.	Percentual de incidentes <b>com início de atendimento</b> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	95,0%		



<b>Id</b>	<b>Indicadores da Operação do Service Desk</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Nível de Serviço Contratado (NSC)</b>	<b>Nível de Serviço Apurado (NSA)</b>	<b>Não Conformidade</b>
10.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	98,0%		
11.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	98,0%		
12.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	98,0%		
13.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	95,0%		
14.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	95,0%		
15.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	95,0%		
16.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	95,0%		
17.	Percentual de incidentes <u>resolvidos</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	95,0%		
18.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	95,0%		
19.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	95,0%		
20.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	95,0%		
21.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	90,0%		
22.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	90,0%		
23.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	90,0%		
24.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	90,0%		
25.	Percentual de requisições <u>com início de atendimento</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	90,0%		
26.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P3)	P3	95,0%		
27.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P4)	P4	95,0%		
28.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P5)	P5	95,0%		
29.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P6)	P6	90,0%		



Id	Indicadores da Operação do Service Desk	Prioridade de	Nível de Serviço Contratado (NSC)	Nível de Serviço Apurado (NSA)	Não Conformidade
	prioridade (P6)				
30.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P7)	P7	90,0%		
31.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P8)	P8	90,0%		
32.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P9)	P9	90,0%		
33.	Percentual de requisições <u>cumpridas</u> dentro dos prazos acordados por prioridade (P10)	P10	90,0%		
34.	Percentual mínimo de incidentes sem necessidade de reabertura		97,0%		
35.	Percentual mínimo de requisições sem necessidade de reabertura		95,0%		
36.	Percentual de solicitações resolvidas em primeiro nível remoto, dentro do escopo previsto de atendimento remoto (Catálogo de Solicitações)		90,0%		
37.	Disponibilidade da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços		99,9%		

**Quadro 09.14** – Planilha para cálculo do VD de não atendimento do ANS Operação do Service Desk

09.09 O CONTRATANTE pagará, mensalmente, os serviços proporcionalmente ao serviço prestado pela CONTRATADA, considerando que:

09.09.01 O pagamento pelos serviços prestados pela CONTRATADA será realizado pelo CONTRATANTE através da seguinte fórmula:

**Pagamento Efetivo (PE) do Mês = Pagamento Completo (PC) – Valor Devido (VD) do Mês Anterior.**

09.09.02 O primeiro pagamento do Contrato considerará o VD = R\$ 0,00. Caso, no último mês do contrato, o VD calculado seja positivo, a fórmula para cálculo do Pagamento Efetivo será:

**Pagamento Efetivo (PE) do Mês = Pagamento Completo (PC) – ( Valor Devido (VD) do Mês Anterior + Valor Devido (VD) do Mês Atual ).**

09.09.03 A CONTRATADA fará jus ao Pagamento Completo (PC), caso o **Valor Devido (VD)** calculado seja menor ou igual a zero.

09.09.04 Caso o VD apurado no mês seja maior do que 30% do **Pagamento Completo (PC)**, o cálculo do VD é expresso pela seguinte fórmula:

$$\text{VD} = \text{PC} * 30 \%$$

09.09.05 Se ao longo de um período de 6 (seis) meses consecutivos, a CONTRATADA entregar um VD for maior do que 30% do **Pagamento Completo (PC)** por 03 (três) meses consecutivos ou não, o CONTRATANTE pode aplicar as sanções previstas na Lei de Licitações 9.433/05.



## 10. Catálogo de Solicitações Inicial.

- 10.01 O Quadro 10.01 a seguir, expressa as Requisições de Serviço que, **no mínimo**, o CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA durante a operação do Service Desk. Ao longo deste tópico 10, serão apresentados alguns aspectos de atuação da **CONTRATADA** na execução destes itens do Catálogo de Solicitações. Estes aspectos não exaurem as atividades associadas aos itens de catálogo, visando apenas estabelecer o mínimo das Requisições deste Catálogo que deverá ser completado e exaurido ao longo de sua construção conforme estabelecido no tópico 07.04.02.04.

Item	Requisições de Serviço	Limite para solicitações simultâneas	Classificação se remota ou presencial
1	Instalação, movimentação e configuração de equipamentos.	20 equipamentos sendo um equipamento por solicitação	
2	Realização de backup/restore.		
3	Sistemas corporativos instalação, configuração e orientação de utilização.		
4	Configuração de perfil do usuário.		
5	Inventário TIC.	20 equipamentos por solicitação.	
6	Instalação e configuração de equipamentos de rede.		
7	Instalação e configuração de dispositivos para comunicação móvel.		

**Quadro 10.01 – Catálogo de Solicitações Inicial**

### 10.01 Aspectos de atuação na execução do **Item 01 - Instalação e configuração de equipamentos**:

10.01.01 Instalação e reinstalação de qualquer um dos equipamentos incluídos neste termo de referência.

10.01.02 Configuração de computadores, deixando-o pronto para o uso, contemplando: Sistema Operacional (Windows e Linux), Programas licenciados pelo TJBA tais como: Pacote Office/BrOffice, Antivírus, Compactadores de arquivos, Leitor de PDF, dentre outros. Sistemas Corporativos do TJBA. *drivers* de hardware e periféricos. Acesso à rede do Poder Judiciário.

10.01.03 Em uma instalação inicial, os computadores possuem uma imagem de disco pré-instalada, já personalizada pelo **CONTRATANTE**, incluindo ambiente operacional Windows, suite de escritório Office e diversos módulos de acesso aos sistemas corporativos. Esta instalação deve incluir, no mínimo, os seguintes passos:

- 10.01.03.01 Desembalagem do equipamento e verificação da presença de todos os componentes necessários à instalação.
- 10.01.03.02 Instalação física dos diversos módulos (CPU, teclado, mouse, monitores e estabilizador ou no-break) realizando todas as conexões necessárias.
- 10.01.03.03 Conexão à energia elétrica e à rede lógica, incluindo alteração do nome padrão do computador, inclusão no domínio, configuração de acesso às impressoras disponíveis no setor e compartilhamento de pastas, se requisitada pelos usuários.
- 10.01.03.04 Verificação geral do funcionamento, incluindo, se necessário, a reinstalação da imagem de disco.



10.01.03.05 O que necessário se fizer para que o equipamento fique plenamente operacional.

10.01.04 Em caso de substituição de um computador por outro já existente, deverão ser acrescidas as seguintes ações em relação ao tópico 10.01.02:

10.01.04.01 Backup do equipamento a ser substituído, apenas no referente aos arquivos do usuário, posto que a instalação de software já está contida na imagem de disco do novo equipamento.

10.01.04.02 Desinstalação do equipamento a ser substituído e embalagem do mesmo para transporte para a Comarca POLO.

10.01.04.03 Restauração dos dados para o novo equipamento, devendo esta restauração ser aprovada formalmente pelo usuário principal do computador ou pelo responsável da unidade atendida.

10.01.04.04 Caso o computador a ser instalado precise de acesso ao SICOF (Sistema de Informações Contábeis e Financeiras), a configuração desse acesso – não contida na imagem de disco – deve ser feita pelo técnico da **CONTRATADA**, cabendo à COATE fornecer as instruções necessárias à instalação e configuração desse software.

10.01.04.05 Para viabilizar o backup e restauração dos dados do usuário, caberá à **CONTRATADA** munir seus técnicos de ferramentas e dispositivos de armazenamento temporário.

10.01.04.06 As atividades de backup e restauração de dados deverão ser feitas com a participação dos usuários dos equipamentos e validadas pelos mesmos. Essa validação constituirá a definitiva aceitação por parte dos usuários, não podendo, após essa fase, a **CONTRATADA** ser penalizada se, a qualquer tempo, for verificada a ausência de quaisquer dados anteriormente existentes no equipamento substituído.

10.01.04.07 Qualquer equipamento que deva ser ligado fisicamente à rede envolverá a ativação do correspondente ponto de rede, caso ele esteja inativo em oportunidade da instalação. Essa ativação consistirá em conectar os correspondentes cabos lógicos entre o patch panel e o switch e fará parte do serviço de instalação do equipamento, não gerando custo adicional para o **CONTRATANTE**.

10.01.04.08 A instalação de impressoras deverá incluir a instalação dos correspondentes *drivers*. Caso o equipamento deva ser compartilhado em rede – seja em forma direta ou através de um computador hospedeiro – a instalação deve incluir a configuração do acesso e a instalação dos *drivers* nas estações clientes.

10.01.04.09 Nas unidades ainda não integradas à rede corporativa, a instalação de equipamentos independerá da existência de pontos lógicos disponíveis.

10.01.05 Considera-se uma solicitação de instalação o processo para um equipamento. Se houver um número de requisições de instalação maior do que 20 simultaneamente (a simultaneidade da requisição da instalação inclui o prazo final de cumprimento) deverá ser desenvolvido um projeto específico com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, para que a **CONTRATADA** possa planejar o cumprimento das requisições.

10.02 Aspectos de atuação na execução do **Item 02 - Realização de backup/restore**.

10.02.01 Realização de backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento.

10.02.02 Realização de backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de computadores.

10.02.03 Para viabilizar o backup e restauração dos dados do usuário, caberá à **CONTRATADA** munir seus técnicos de ferramentas e dispositivos de armazenamento temporário.

10.02.04 As atividades de backup e restauração de dados devem ser feitas com a participação dos usuários dos equipamentos e validadas pelos mesmos. Essa validação constituirá a definitiva aceitação por parte dos usuários, não podendo, após essa fase, a **CONTRATADA** ser penalizada se, a qualquer tempo, for verificada a ausência de quaisquer dados anteriormente existentes no equipamento substituído.





10.04 Aspectos de atuação na execução do **Item 04 - Configuração de perfil do usuário.**

- 10.04.01 Configuração e resolução de problemas de acesso em contas institucionais de correio eletrônico.
- 10.04.02 Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho.
- 10.04.03 Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência).
- 10.04.04 Adição de estação de trabalho ao domínio.

10.05 Aspectos de atuação na execução do **Item 05 - Inventário TIC.**

- 10.05.01 Emitir parecer técnico atestando a conformidade ou não de equipamentos adquiridos pelo TJBA com as especificações estabelecidas em processos de aquisição.
- 10.05.02 Realizar o Inventário dos equipamentos existentes em uma Unidade do Judiciário designada pelo **CONTRATANTE**, contemplando aspectos de caracterização dos equipamentos conforme tabela a ser fornecida pelo **CONTRATANTE**.
- 10.05.03 Instalação de lacre em equipamentos em uma Unidade do Judiciário.

10.06 Aspectos de atuação na execução do **Item 06 - Instalação e configuração de equipamentos de rede.**

- 10.06.01 Configuração de rede com resolução de problemas de acesso à rede corporativa do Poder Judiciário. Configuração de rede com resolução de problemas de acesso à rede corporativa do Poder Judiciário, incluindo a instalação/substituição de equipamentos ativos de rede (Hub, Switchs, Access Point, dentre outros).
- 10.06.02 Realização da avaliação do funcionamento da rede lógica instalada assim como requisições de ampliação de rede lógica.
- 10.06.03 Aferição dos serviços de criação/remanejamento/reparo dos pontos de rede lógica.

10.07 Aspectos de atuação na execução do **Item 07 - Instalação e configuração de dispositivos para comunicação móvel.**

- 10.07.01 Instalação e configuração de dispositivos móveis (tais como: modem com chips de diversas operadoras).
- 10.07.02 Instalação de software básico permitindo o acesso a internet móvel nos computadores.

## 11. Definições Iniciais do Processo de Gerenciamento de Incidentes

---

### Gerenciamento de Incidentes

Esta seção apresenta uma visão geral dos serviços e interfaces relativas à Gerenciamento de Incidentes para o CONTRATANTE.

---

#### Descrição

O objetivo do Gerenciamento de Incidentes é recuperar a operação de serviço padrão o mais rápido possível, minimizando o impacto causado pelos incidentes.

**Definição de Incidente:** É uma interrupção não planejada em um serviço de TI ou uma redução na qualidade deste serviço. Também estão incluídas nesta definição, falhas em itens de configuração que ainda não impactaram o serviço mas que tenham este potencial.

**Notificação de incidentes:** são considerados como possíveis fontes de notificação de incidentes as seguintes origens – ligação telefônica, web e incidentes gerados automaticamente a partir do gerenciamento de eventos.

---

#### Escopo

O processo de Gerenciamento de Incidentes inclui as seguintes atividades:

- . Abrir um registro de incidente



- . Atualizar o registro de incidentes durante o processo para refletir o status atualizado do mesmo
- . Direcionar o incidente para um solucionador de incidente
- . Analisar o incidente e executar a sua determinação
- . Executar a recuperação do serviço através de uma solução de contorno ou resolução permanente
- . Atualizar a base de dados de incidentes para suporte em futuras ocorrências, investigação e diagnóstico de incidentes e problemas
- . Fechar o registro do incidente
- . Monitorar as filas de incidente para assegurar que todos os incidentes sejam resolvidos dentro dos níveis de serviços compromissados, e re-priorizados / redirecionados / escalados, quando necessário
- . Endereçar as questões do dia-a-dia do processo que impactem a resolução de incidentes dentro dos níveis de serviço compromissados
- . Analisar os incidentes encerrados e os relatórios e medidores do processo, conduzindo análises de tendências, e identificando/documentando requisitos de melhorias no processo e adequações de problemas

**Nota:** Durante a implementação da solução permanente ou de contorno para o incidente, o processo Gerência de Incidente não é diretamente responsável pela *implementação* da solução (que é feita por outro processo operacional como Gerência de Mudanças, Suporte a Software, e Suporte a Hardware), mas irá *monitorar* e *registrar* o progresso e os resultados da implementação da solução.

O processo Gerenciamento de Incidentes termina quando o serviço foi restaurado, ou uma potencial exposição foi endereçada através da instalação de uma solução de contorno ou definitiva. Caso não tenha sido identificada e eliminada a causa raiz em tempo de incidente, o processo de Gerenciamento de Problemas deve ser envolvido, responsabilizando-se pela investigação e eliminação do problema.

---

## Objetivos

Os objetivos do processo Gerenciamento de Incidentes são:

- . Restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível para minimizar os impactos decorrentes da interrupção nos negócios.
- . Assegurar que o incidente seja resolvido dentro dos níveis de serviço compromissados ANS (Acordo de Níveis de Serviço).
- . Minimizar a duração e o impacto da indisponibilidade nos negócios associados com o incidente.
- . Direcionar os incidentes para o processo Gerenciamento de Problemas para execução de uma análise da(s) causa(s) raiz e prevenção de reocorrências dos incidentes.
- . Minimizar os tempos de duração dos incidentes:
  - Automatizando tarefas sempre que possível.
  - Otimizando tempos e esforços despendidos na resolução de incidentes.
  - Maximizando a produtividade dos recursos.
  - Monitorando/medindo o processo.

---

## Papéis e Responsabilidades do CONTRATANTE e da CONTRATADA

### **CONTRATANTE - Usuário**

Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Acionar o Service Desk para solicitações de serviço e ocorrência de incidentes
- . Relatar as informações necessárias sobre o incidente

### **CONTRATANTE - COATE (Ponto Focal)**

Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Atuar nos incidentes/solicitações, quando necessário sua intervenção
- . Enviar ao Gerente do Serviço as atualizações das pessoas de contato do CONTRATANTE que a CONTRATADA necessitará para a operação do Gerenciamento de Incidentes

### **CONTRATANTE - DIN (Dono do Processo)**

Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Autoridade do CONTRATANTE responsável pelos resultados do Processo



- . Atuar na cobrança das responsabilidades tanto da CONTRATADA quanto das áreas do CONTRATANTE envolvidas no Processo

#### **CONTRATANTE - Fornecedores**

Os fornecedores do CONTRATANTE tem a responsabilidade geral pela análise e resolução dos incidentes que não fazem parte do escopo da CONTRATADA.

#### **CONTRATADA - Gerente de Incidentes**

O Gerente de Incidentes tem responsabilidade geral pelo Gerenciamento de Incidentes de TI da CONTRATADA, assegurando que o impacto de incidentes na disponibilidade dos serviços estabelecidos em contrato pela CONTRATADA com CONTRATANTE seja minimizado. Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Acompanhamento de incidentes em aberto
- . Tratar questionamentos do dia-a-dia dos incidentes e escalar os Grupos de Solucionadores de Incidente, para que a resolução dos mesmos ocorra de acordo com os objetivos de ANS (Acordo de Níveis de Serviço) estabelecidos
- . Suporte no re-direcionamento de incidentes direcionados erroneamente
- . Prover status de resolução de incidentes, quando requerido
- . Quando requerido, validar prioridade de incidentes
- . Assegurar a qualidade e precisão das informações do incidente
- . Coordenar reuniões de análise de incidentes, gerando/distribuindo relatórios, de acordo com o definido na política sobre esse assunto
- . Monitorar os indicadores/medidores estabelecidos/definidos para o processo
- . Analisar incidentes fechados e os medidores do processo para a geração de planos de ação de melhorias
- . Acompanhar/gerenciar as Crises no ambiente do CONTRATANTE
- . Comunicar ao Dono do Processo o status dos incidentes críticos ocorridos, ações para solucioná-los, previsões para restauração à operação normal dos serviços prestados ao CONTRATANTE, quando solicitado

#### **CONTRATADA - Registrador do Incidente**

O Registrador do Incidente tem responsabilidade geral pela abertura ou registro inicial de um incidente.

Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Abertura de um incidente através de um registro (o registro de incidente é o repositório de todas as informações relacionadas ao mesmo)
- . Obter informações requeridas para o incidente
- . Definir a prioridade do Incidente baseado na tabela de Urgência/Impacto
- . Designar o incidente para um Grupo Solucionador
- . Notificar o Líder do Grupo Solucionador sobre o incidente, conforme o requerido
- . Validar a resolução de acordo com o requerido
- . Concordar com o fechamento do registro do incidente, de acordo com o requerido
- . Nos casos de incidentes que caracterizem situações críticas, garantir as devidas notificações ao Líder do Grupo Solucionador, ao Gerente de Incidentes e ao Dono do Processo de Incidentes, conforme o Processo Gerenciamento de Situações Críticas estabelecido para o CONTRATANTE.

#### **CONTRATADA - Responsável pelo Fechamento do Registro de Incidente**

O Responsável pelo Fechamento do Registro de Incidente tem responsabilidade geral pelo fechamento de incidentes. Políticas definidas determinam quem pode fechar registros de incidentes. Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Obter as concordâncias das áreas do CONTRATANTE autorizados em contrato para tal atividade, ou dos Registradores de Incidentes internos da CONTRATADA, antes do fechamento do incidente.
- . Fechamento de todos os registros de incidentes associados ao evento
- . Notificar as devidas áreas envolvidas que o registro do incidente foi fechado e qual o seu status final (resolvido, rejeitado, etc), conforme devido em política específica.

#### **CONTRATADA - Solucionador do Incidente**

O Solucionador de Incidente tem responsabilidade geral pela análise e resolução dos incidentes de responsabilidade da CONTRATADA.

Responsabilidades específicas deste papel incluem:

- . Rever o registro do incidente para verificar ocorrência de insuficiência de dados



- . Contactar o Registrador do Incidente para obtenção de informações adicionais
- . Atualizar o registro do incidente com qualquer informação adicional
- . Revisão/modificação de prioridades iniciais. Caso necessário alteração de prioridade contactar o Gerente de Incidentes para de acordo
- . Responsabilidades de Análise:
  - Checar se o incidente registrado já está sendo tratado ou trata-se da recorrência de um incidente já resolvido
  - Executar o procedimento de análise através de uma metodologia de isolamento da causa
- . Responsabilidades pelo Desenvolvimento de Soluções:
  - Executar soluções de contorno/definitivas para os componentes de TIC contratados relacionados ao incidente
  - Pesquisar potenciais soluções de contorno/definitivas
  - Contactar outros grupos de suporte para planejamento/alocação de recursos de outros processos operacionais para execução de atividades planejadas na solução do incidente
  - Comunicar as soluções de contorno/definitivas para outros grupos solucionadores TIC da CONTRATADA.
- . Responsabilidades pela Implementação da Solução:
  - Resolver o incidente
  - Verificar e assegurar que a solução contorno/definitiva resolve efetivamente o incidente.
  - Monitorar a implementação da solução contorno/definitiva para assegurar que os compromissos assumidos com o Cliente sejam cumpridos
  - Prover informações do progresso da solução do incidente
  - Notificar as devidas áreas, de acordo com o requerido, sobre o sucesso/falha da solução contorno/definitiva
  - Atualizar a base de dados de incidentes, de acordo com o requerido
- . Responsabilidades Gerais:
  - Registrar todas as ações/atualizações de status do incidente no registro correspondente do mesmo
  - Prover status de acordo com o requerido

## **12. Fluxo de Atendimento Presencial.**

## **13. Infraestrutura de recepção de solicitações.**

- 13.01 O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico em uma edificação do Poder Judiciário na Comarca de Salvador para instalação das Posições de Atendimento e montagem da estrutura do Service Desk. Os troncos digitais para o funcionamento da Central Telefônica serão fornecidos pelo CONTRATANTE em número suficiente para atender aos aspectos estabelecidos no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*. Cabe à CONTRATADA identificar o número de troncos necessários para atender a demanda de ligações e solicitar ampliação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias
- 13.02 A CONTRATADA deverá dispor da infraestrutura para a recepção das solicitações, incluindo todos e quaisquer equipamentos, móveis e demais acessórios necessários para a realização dos serviços, nas quantidades necessárias para cumprir aos aspectos estabelecidos no *Tópico 09 – Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento*, com pelo menos os seguintes itens:
- 13.02.01 Mobiliário – Mesas e cadeiras apropriadas para a função de Posição de Atendimento de Service Desk, seguindo a norma NR17, que trata de ergonomia e funcionalidade do mobiliário.
  - 13.02.02 Estações de trabalho completas e compatíveis com a solução apresentada, com configuração suficiente para manter o desempenho das PA'S com o objetivo de cumprir as metas estabelecidas. Estas estações devem possuir todos os softwares licenciados dentro da legalidade exigida pelo CONTRATANTE.
  - 13.02.03 HeadSet e base de atendimento compatíveis com a Central de Atendimento e a estação de trabalho, que permita à PA facilidade de mãos livres para realizar o registro de Solicitações.
  - 13.02.04 Central telefônica com capacidade de atender a demanda de ligações do Service Desk com as seguintes características:
    - 13.02.04.01 Interface para suporte a Digitronco Digital.



- 13.02.04.02 Interface para ramais analógicos e digitais.
  - 13.02.04.03 Distribuição Automática de Chamada (DAC).
  - 13.02.04.04 Possuir URA (Unidade de Resposta Audível).
  - 13.02.04.05 Permitir gravação de todas as ligações e mantê-las armazenadas por, no mínimo, 01 (um) ano.
  - 13.02.04.06 Permitir armazenamento de mensagens de voz personalizadas para informações de problemas que possam ocorrer (Ex: Servidor de e-mail fora do ar).
  - 13.02.04.07 Permitir integração com a central telefônica do TJBA.
  - 13.02.04.08 Recursos de identificação do atendente, independentemente da estação que ocupe (posição de atendimento livre). O recurso de login/logout do DAC deve permitir ao agente realizar o logon em qualquer posição, que passa a assumir todas as identificações daquele agente em específico. A solução deve permitir que o agente faça o logon a partir de qualquer estação, independente do perfil do qual faça parte.
  - 13.02.04.09 Permitir a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta.
  - 13.02.04.10 Registro de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados através da URA (Receptivo Eletrônico).
  - 13.02.04.11 Escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.
  - 13.02.04.12 Identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou operadores especialistas.
  - 13.02.04.13 As chamadas com estacionamento, por inoperância do cliente, em tempo máximo de 10 segundos na URA, deverão ser incondicionalmente desviadas para o operador.
  - 13.02.04.14 Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA.
  - 13.02.04.15 Permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC.
  - 13.02.04.16 Recebimento e envio automático de fax.
  - 13.02.04.17 O usuário não terá a sua ligação finalizada pela CONTRATADA antes da conclusão do atendimento.
  - 13.02.04.18 Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
  - 13.02.04.19 Capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis.
  - 13.02.04.20 Possibilidade do cliente não precisar ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.
  - 13.02.04.21 Possibilidade de o cliente acessar diretamente à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes.
  - 13.02.04.22 Emissão de "eco" a cada dígito teclado pelo cliente.
  - 13.02.04.23 Permissão da liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar.
- 13.02.05 A Central telefônica deverá gerar no mínimo, as estatísticas diárias e mensais, relacionadas a seguir:
- 13.02.05.01 Quantidade de chamadas recebidas.
  - 13.02.05.02 Quantidade de chamadas atendidas.
  - 13.02.05.03 Quantidade de chamadas abandonadas pelos usuários.
  - 13.02.05.04 Chamadas atendidas em até "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável.
  - 13.02.05.05 Tempo médio de atendimento.
  - 13.02.05.06 Quantidade de chamadas em fila de espera.
  - 13.02.05.07 Tempo médio de espera em fila.
  - 13.02.05.08 Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera por um tempo superior a "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável.
  - 13.02.05.09 Tempo médio de operação.
  - 13.02.05.10 Comparativo de nível dos serviços contratados como efetivamente realizados;
  - 13.02.05.11 Quantidade de transações concluídas através da URA.
  - 13.02.05.12 Quantidade de transações concluídas, detalhadas por tipo de serviço utilizado.
  - 13.02.05.13 Quantidade de transações não concluídas com as especificações dos motivos.
  - 13.02.05.14 Tempo médio das ligações, por tipo de serviço.
  - 13.02.05.15 Fator de concentração de chamadas, na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pelo PJBA.
  - 13.02.05.16 Quantidade de ligações perdidas motivadas por problemas de telefonia.
  - 13.02.05.17 Quantidade de ligações perdidas por abandono dos usuários solicitantes.

#### **14. Informações para processamento das Solicitações.**

14.01 O Atendimento presencial tem as suas informações consolidadas no Quadro 14.01. A seguir é apresentada uma legenda para compreensão do quadro.

- 14.01.01 **Comarca** – Comarcas Polo e Satélite que devem ser atendidas pela **CONTRATADA**
- 14.01.02 **Entr** – Entrância a que pertence a Comarca indicada. O numeral 2 está associado a Entrância Intermediária enquanto que o numeral 1 está associado a Entrância Inicial.



- 14.01.03 **Dist. Polo** – distância da Comarca Satélite à Comarca Polo (em KM) obtida pelo Guia 4 (quatro) rodas.
- 14.01.04 **Atd Pres** – número total de atendimentos presenciais realizados no período de 12 (doze) meses, neste caso de Nov jul/2010 a ago/2011.
- 14.01.05 **Med Men Atd Pres** – média mensal de atendimentos realizados no período de 12 (doze) meses.
- 14.01.06 **Incidente** – prioridade conforme Quadro 09.06.
- 14.01.07 **Requisição** – prioridade conforme Quadro 09.06.

It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
		<b>TOTAL</b>			<b>61375</b>	<b>5115</b>		
1	01.00	<b>Alagoinhas - Polo</b>	2		377	31	5	7
2	01.01	Catu	1	29	86	7	8	9
3	01.02	Inhambupe	1	40	78	7	8	9
4	01.03	Pojuca	1	46	53	4	8	9
5	01.04	Entre Rios	1	47	73	6	8	9
6	01.05	Esplanada	1	71	68	6	8	9
7	01.06	Aporá	1	78	43	4	8	9
8	01.07	Acajutiba	1	87	53	4	9	9
9	01.08	Olindina	1	90	31	3	9	10
10	01.09	Itapicuru	1	106	40	3	9	10
11	01.10	Rio Real	1	108	54	5	9	10
12	01.11	Conde	1	114	36	3	9	10
13	02.00	<b>Barreiras - Polo</b>	2		562	47	5	7
14	02.01	São Desidério	1	26	42	4	8	9
15	02.02	Angical	1	42	50	4	8	9
16	02.03	Riachão das Neves	1	56	63	5	8	9
17	02.04	Baianópolis	1	62	24	2	8	9
18	02.05	Cristópolis	1	65	11	1	8	9
19	02.06	Cotegipe	1	95	10	1	9	10
20	02.07	Luis Eduardo Magalhães	1	97			9	10
21	02.08	Wanderley	1	126	21	2	9	10
22	02.09	Formosa do R Preto	1	153	22	2	9	10
23	02.10	Santa Rita de Cássia	1	181	40	3	9	10
24	02.11	Ibotirama	1	206	81	7	9	10
25	03.00	<b>Brumado - Polo</b>	2	0	116	10	5	7
26	03.01	Livramento N Senhora	2	67	74	6	8	9
27	03.02	Tanhaçu	1	73	38	3	8	9
28	03.03	Rio de Contas	1	75	52	4	8	9
29	03.04	Rio do Antônio	1	78	7	1	8	9
30	03.05	Presidente J Quadros	1	82	33	3	9	10
31	03.06	Ituaçu	1	97	45	4	9	10
32	03.07	Condeúba	1	105	55	5	9	10
33	03.08	Barra da Estiva	1	122	38	3	9	10
34	04.00	<b>Cachoeira - Polo</b>	1	0	103	9	5	7
35	04.01	São Félix	1	8	86	7	8	9
36	04.02	Gov Mangabeira	1	10	52	4	8	9
37	04.03	Conceição de Feira	1	30	43	4	8	9
38	04.04	Maragojipe	1	30	52	4	8	9





It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
39	04.05	Santo Amaro	2	30	119	10	8	9
40	04.06	Muritiba	1	31	73	6	8	9
41	04.07	Cruz das Almas	2	40	137	11	8	9
42	04.08	São Felipe	1	70	38	3	8	9
43	05.00	<b>Euclides da Cunha - Polo</b>	2	0	110	9	5	7
44	05.01	Monte Santo	1	39	64	5	8	9
45	05.02	Tucano	1	56	68	6	8	9
46	05.03	Canudos	1	62	21	2	8	9
47	05.04	Cansanção	1	72	17	1	8	9
48	05.05	Cícero Dantas	2	86	119	10	9	10
49	05.06	Ribeira do Pombal	2	89	64	5	9	10
50	05.07	Cipó	1	93	44	4	9	10
51	05.08	Nordestina	1	99	21	2	9	10
52	05.09	Araci	1	104	44	4	9	10
53	05.10	Uauá	1	104	15	1	9	10
54	05.11	Nova Soure	1	109	23	2	9	10
55	05.12	Queimadas	1	111	27	2	9	10
56	05.13	Antas	1	115	37	3	9	10
57	05.14	Jeremoabo	2	146	59	5	9	10
58	05.15	Paripiranga	1	146	87	7	9	10
59	05.16	Santaluz	1	153	21	2	9	10
60	05.17	Paulo Afonso	2	227	100	8	9	10
61	05.18	Glória	1	237	17	1	9	10
62	06.00	<b>Eunápolis - Polo</b>	2	0	506	42	5	7
63	06.01	Itabela	1	27	36	3	8	9
64	06.02	Itagimirim	1	36	23	2	8	9
65	06.03	Guaratinga	1	52	47	4	8	9
66	06.04	Itapebi	1	56	47	4	8	9
67	06.05	Porto Seguro	2	62	270	23	8	9
68	06.06	Santa Cruz Cabrália	1	83	41	3	9	10
69	06.07	Belmonte	1	133	80	7	9	10
70	07.00	<b>Feira de Santana - Polo</b>	2		1555	130	5	7
71	07.01	São Gonçalo dos Campos	1	20	50	4	8	9
72	07.02	Conceição do Jacuípe	1	21	72	6	8	9
73	07.03	Coração de Maria	1	25	78	7	8	9
74	07.04	Santa Bárbara	1	37	44	4	8	9
75	07.05	Santo Estevão	2	40	138	12	8	9
76	07.06	Serra Preta	1	49	25	2	8	9
77	07.07	Irará	1	56	181	15	8	9
78	07.08	Teodoro Sampaio	1	58	24	2	8	9
79	07.09	Terra Nova	1	82	24	2	9	10
80	07.10	Amélia Rodrigues	1	88	50	4	9	10
81	08.00	<b>Gandu - Polo</b>	2	0	122	10	5	7
82	08.01	Wenceslau Guimarães	1	5	43	4	8	9
83	08.02	Itamari	1	29	16	1	8	9
84	08.03	Ibirataia	1	45	26	2	8	9



It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
85	08.04	Ituberá	1	45	64	5	8	9
86	08.05	Nilo Peçanha	1	65	34	3	8	9
87	08.06	Ibirapitanga	1	66	20	2	8	9
88	08.07	Camamu	1	69	79	7	8	9
89	08.08	Taperoá	1	73	13	1	8	9
90	08.09	Ubatã	1	76	42	4	8	9
91	09.00	<b>Guanambi - Polo</b>	2	0	214	18	5	7
92	09.01	Caetité	2	40	107	9	8	9
93	09.02	Pindaí	1	40	21	2	8	9
94	09.03	Palmas de Monte Alto	1	43	26	2	8	9
95	09.04	Urundi	1	71	59	5	8	9
96	09.05	Igaporã	1	82	71	6	9	10
97	09.06	Licino de Almeida	1	90	18	2	9	10
98	09.07	Tanque Novo	1	100	11	1	9	10
99	09.08	Jacaraci	1	101	65	5	9	10
100	09.09	Caculé	1	111	35	3	9	10
101	09.10	Riacho de Santana	1	111	70	6	9	10
102	09.11	Paramirim	1	114	55	5	9	10
103	09.12	Botuporã	1	119	5	0	9	10
104	10.00	<b>Ipirá - Polo</b>	2	0	103	9	5	7
105	10.01	Baixa Grande	1	52	35	3	8	9
106	10.02	Mairi	1	82	21	2	9	10
107	10.03	Mundo Novo	1	90	64	5	9	10
108	10.04	Capela do Alto Alegre	1	126	14	1	9	10
109	11.00	<b>Irecê - Polo</b>	2		491	41	5	7
110	11.01	São Gabriel	1	10	32	3	8	9
111	11.02	Lapão	1	12	62	5	8	9
112	11.03	Presidente Dutra	1	15	22	2	8	9
113	11.04	João Dourado	1	24	34	3	8	9
114	11.05	Ibititá	1	32	55	5	8	9
115	11.06	Uibaí	1	32	10	1	8	9
116	11.07	Central	1	36	37	3	8	9
117	11.08	Jussara	1	36	24	2	8	9
118	11.09	Canarana	1	47	36	3	8	9
119	11.10	América Dourada	1	51	10	1	8	9
120	11.11	Barra do Mendes	1	63	39	3	8	9
121	11.12	Xique-Xique	2	114	177	15	9	10
122	11.13	Barra	2	172	67	6	9	10
123	11.14	Gentio do Ouro	1	178	21	2	9	10
124	11.15	Morpará	1	219	12	1	9	10
125	12.00	<b>Itaberaba - Polo</b>	2	0	223	19	5	7
126	12.01	Iaçu	1	32	42	4	8	9
127	12.02	Ruy Barbosa	2	41	70	6	8	9
128	12.03	Boa Vista do Tupim	1	47	33	3	8	9
129	12.04	Marcionílio Souza	1	82	30	3	9	10
130	12.05	Ibiquera	1	93	22	2	9	10



It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
131	12.06	Itaeté	1	112	47	4	9	10
132	12.07	Iramaia	1	137	46	4	9	10
133	13.00	<b>Itabuna - Polo</b>	2		970	81	5	7
134	13.01	Itajuípe	1	17	70	6	8	9
135	13.02	Buerarema	1	20	58	5	8	9
136	13.03	Gov Lomanto Jr (atual Barro Preto)	1	30	36	3	8	9
137	13.04	Ilhéus	2		1244	104	5	7
138	13.05	Uruçuca	1	32	51	4	8	9
139	13.06	Ibicaraí	1	39	55	5	8	9
140	13.07	Coaraci	1	56	119	10	8	9
141	13.08	Aurelino Leal	1	59	24	2	8	9
142	13.09	Ubaitaba	1	62	84	7	8	9
143	13.10	Camacã	2	80	62	5	8	9
144	13.11	Itapitanga	1	81	18	2	9	10
145	13.12	Una	1	87	82	7	9	10
146	13.13	Ibicuí	1	98	20	2	9	10
147	13.14	Itacaré	1	100	43	4	9	10
148	13.15	Santa Luzia	1	103	25	2	9	10
149	13.16	Pau Brasil	1	115	19	2	9	10
150	13.17	Maraú	1	125	27	2	9	10
151	13.18	Canavieiras	2	139	89	7	9	10
152	13.19	Itagibá	1	140	37	3	9	10
153	14.00	<b>Itapetinga - Polo</b>	2	0	200	17	5	7
154	14.01	Iitororó	1	31	66	6	8	9
155	14.02	Itambé	1	42	9	1	8	9
156	14.03	Macarani	1	42	81	7	8	9
157	14.04	Itarantim	1	78	22	2	8	9
158	14.05	Potiraguá	1	78	11	1	8	9
159	14.06	Encruzilhada	1	95	22	2	9	10
160	15.00	<b>Jacobina - Polo</b>	2	0	217	18	5	7
161	15.01	Miguel Calmon	1	35	50	4	8	9
162	15.02	Saúde	1	46	41	3	8	9
163	15.03	Caldeirão Grande	1	57	32	3	8	9
164	15.04	Serrolândia	1	59	13	1	8	9
165	15.05	Quixabeira	1	64	29	2	8	9
166	15.06	Capim Grosso	1	66	61	5	8	9
167	15.07	Piritiba	1	71	60	5	8	9
168	15.08	Várzea do Poço	1	72	21	2	8	9
169	15.09	São José do Jacuípe	1	81	13	1	9	10
170	15.10	Morro do Chapéu	1	109	72	6	9	10
171	16.00	<b>Jequié - Polo</b>	2		773	64	5	7
172	16.01	Jitaúna	1	29	32	3	8	9
173	16.02	Itagi	1	48	27	2	8	9
174	16.03	Itiruçu	1	52	36	3	8	9
175	16.04	Jaguaquara	1	55	54	5	8	9
176	16.05	Ipiaú	2	58	135	11	8	9



It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
177	16.06	Itaquara	1	59	30	3	8	9
178	16.07	Boa Nova	1	76	25	2	8	9
179	16.08	Santa Inês	1	86	12	1	9	10
180	16.09	Maracás	1	90	26	2	9	10
181	17.00	<b>Juazeiro - Polo</b>	2		869	72	5	7
182	17.01	Sobradinho	1	48	37	3	8	9
183	17.02	Curaçá	1	99	27	2	9	10
184	17.03	Casa Nova	2	104	84	7	9	10
185	17.04	Sento Sé	1	198	64	5	9	10
186	17.05	Abaré	1	236	28	2	9	10
187	17.06	Chorrochó	1	251	25	2	10	10
188	17.07	Macururé	1	255	24	2	10	10
189	17.08	Remanso	2	256	48	4	10	10
190	17.09	Rodelas	1	270	24	2	10	10
191	17.10	Pilão Arcado	1	408	18	2		
192	18.00	<b>Salvador - Polo</b>	3		36997	3083		
		<b>Tribunal de Justiça</b>					3	5
		<b>Forum Ruy Barbosa</b>					4	6
		<b>Forum das Famílias</b>					4	6
		<b>Forum Orlando Gomes</b>					4	6
		<b>Anexo do Tribunal de Justiça</b>					4	6
		<b>Forum Criminal</b>					4	6
		<b>Turmas Recursais - Central Queixas</b>					4	6
		<b>NAJ</b>					5	7
		<b>Demais unidades na Capital</b>					6	8
193	18.01	Lauro de Freitas	2	26	463	39	8	9
194	18.02	Simões Filho	2	30	268	22	8	9
195	18.03	Dias D'Avila	2	50	102	9	8	9
196	18.04	Candeias	2	53	69	6	8	9
197	18.05	Camaçari	2	61	512	43	8	9
198	18.06	Mata de São João	2	62	101	8	8	9
199	18.07	São Sebastião do Passé	1	67	33	3	8	9
200	18.08	Madre de Deus (não inst)	1	69			8	9
201	18.09	São Francisco do Conde	1	70	114	10	8	9
202	18.10	Itaparica * (BR-101)	2	273	155	13	10	10
203	19.00	<b>Santa Maria da Vitória - Polo</b>	2	0	84	7	8	9
204	19.01	Santana	1	48	22	2	8	9
205	19.02	Correntina	1	53	42	4	8	9
206	19.03	Serra Dourada	1	85	42	4	9	10
207	19.04	Bom Jesus da Lapa	2	88	146	12	9	10
208	19.05	Cocos	1	107	30	3	9	10
209	19.06	Coribe	1	163	41	3	9	10
210	19.07	Carinhanha	1	208	41	3	9	10
211	19.08	Malhada	1	212	21	2	9	10
212	20.00	<b>Santo Antônio de Jesus - Polo</b>	2		499	42	5	7
213	20.01	Conceição do Almeida	1	20	53	4	8	9



It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
214	20.02	Sapeaçu	1	30	41	3	8	9
215	20.03	Nazaré	2	37	67	6	8	9
216	20.04	Laje	1	42	19	2	8	9
217	20.05	Amargosa	2	44	68	6	8	9
218	20.06	Mutuípe	1	51	36	3	8	9
219	20.07	Jaguaripe	1	54	44	4	8	9
220	20.08	Jiquiriçá	1	60	10	1	8	9
221	20.09	Castro Alves	1	62	86	7	8	9
222	20.10	Ubaíra	1	69	65	5	8	9
223	20.11	Santa Terezinha	1	73	47	4	8	9
224	20.12	Brejões	1	74	38	3	8	9
225	20.13	Milagres	1	79	52	4	8	9
226	20.14	Valença	2	84	233	19	9	10
227	21.00	<b>Seabra - Polo</b>	2	0	34	3	5	7
228	21.01	Iraquara	1	27	21	2	8	9
229	21.02	Palmeiras	1	35	29	2	8	9
230	21.03	Souto Soares	1	45	27	2	8	9
231	21.04	Lençóis	1	65	46	4	8	9
232	21.05	Ibitiara	1	76	26	2	8	9
233	21.06	Piatã	1	93	33	3	8	9
234	21.07	Mucugê	1	101	19	2	8	9
235	21.08	Utinga	1	132	25	2	8	9
236	21.09	Brotas de Macaúbas	1	135	22	2	8	9
237	21.10	Oliveira dos Brejinhos	1	138	31	3	8	9
238	21.11	Andaraí	1	141	34	3	8	9
239	21.12	Macaúbas	2	151	47	4	9	10
240	21.13	Boquira	1	169	70	6	8	9
241	21.14	Paratinga	1	284	26	2	8	9
242	22.00	<b>Senhor do Bonfim - Polo</b>	2	0	207	17	5	7
243	22.01	Jaguarari	1	26	43	4	8	9
244	22.02	Campo Formoso	2	31	84	7	9	10
245	22.03	Pindobaçu	1	42	37	3	8	9
246	22.04	Itiúba	1	61	18	2	8	9
247	23.00	<b>Serrinha - Polo</b>	2	0	220	18	5	7
248	23.01	Teofilândia	1	18	36	3	8	9
249	23.02	Ichu	1	31	35	3	8	9
250	23.03	Conceição do Coité	2	37	124	10	9	10
251	23.04	Sátiro Dias	1	51	32	3	8	9
252	23.05	Retirolândia	1	55	89	7	8	9
253	23.06	Riachão do Jacuípe	2	57	89	7	9	10
254	23.07	Valente	1	65	33	3	8	9
255	23.08	São Domingos	1	79	38	3	8	9
256	23.09	Pé de Serra	1	82	24	2	8	9
257	23.10	Nova Fátima	1	90	22	2	8	9
258	23.11	Gavião	1	112	35	3	8	9
259	24.00	<b>Teixeira de Freitas - Polo</b>	2	0	197	16	5	7



It	Org	Comarca	Entr	Dist Polo	Atd Pre	Med Men Atd Pre	Incidente	Requisição
260	24.01	Medeiros Neto	1	61	43	4	8	9
261	24.02	Itamaraju	2	66	133	11	9	10
262	24.03	Caravelas	1	74	28	2	8	9
263	24.04	Prado	1	78	40	3	8	9
264	24.05	Alcobaça	1	79	41	3	8	9
265	24.06	Ibirapuã	1	90	18	2	8	9
266	24.07	Itanhém	1	92	28	2	8	9
267	24.08	Mucuri	1	95	71	6	8	9
268	24.09	Nova Viçosa	1	96	27	2	8	9
269	25.00	<b>Vitória da Conquista - Polo</b>	2		1114	93	5	7
270	25.01	Barra do Choça	1	34	37	3	8	9
271	25.02	Planalto	1	50	39	3	8	9
272	25.03	Belo Campo	1	50	34	3	8	9
273	25.04	Anagé	1	51	29	2	8	9
274	25.05	Poções	1	68	68	6	8	9
275	25.06	Tremedal	1	77	27	2	8	9
276	25.07	Cândido Sales	1	88	17	1	8	9
277	25.08	Nova Canaã	1	113	30	3	8	9
278	25.09	Iguaí	1	124	83	7	8	9

**Quadro 14.01 –** Informações para o processamento das solicitações

#### 15 . Estrutura de TI existente

O ambiente tecnológico do **CONTRATANTE** poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos ou contratados ou suprimidos pelo **CONTRATANTE**. Atualmente, o **CONTRATANTE** possui aproximadamente o seguinte ambiente corporativo:





ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	PRAZO DE GARANTIA TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2005	SWITCH	XBSYSTEM	30330	146						BALCÃO
	TOTAL			146						
	IMPRESSORA HP	LEBRE	LASERJET 1180	380	*****	*****	PREGAO ELETRO 22/2005	23/08/2005	23/09/2007	ON SITE
	IMPRESSORA OKIPAGE	PRODUS	LASER 4360	207	*****	*****	05/04 AQ	13/01/2005	13/01/07	ON SITE
	IMPRESSORA OKIPAGE	PRODUS	MATRICIAL 320T	633	*****	*****	05/04 AQ	13/01/2005	13/01/07	ON SITE
	IMPRESSORA HP	LEBRE	INKJET 1200D	40	*****	*****	PREGAO ELETRO 22/2005	09/09/2005	09/09/2007	ON SITE
	TOTAL			1260						
2005	COMPUTADOR ITAUTEC	ITAUTEC PHILCO	ST 2440	375	256 MB	40 GB	PREGAO ELETRO 23/2005	30/01/2006	30/01/2008	ON SITE
	TOTAL			375						
ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	PRAZO DE GARANTIA TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2006	IMPRESSORA HP	LEBRE	LASERJET 1180	683	*****	*****	18/08 AQ	29/08/2006	29/08/2009	ON SITE
	IMPRESSORA HP	LEBRE	INKJET 1200D	20	*****	*****	43/06	27/12/2006	27/12/2009	ON SITE
	TOTAL			703						
	MICROS HP	BRADESCO	DX 5150	341	512 MB	80 GB		24/07/2006	24/07/2011	ON SITE
	MICROS HP	LEBRE	DX 5150	1025	512 MB	80 GB	30/06 AQ	12/12/2006	12/12/2011	ON SITE
	TOTAL			1369						
ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	PRAZO DE GARANTIA TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2007	SWITCH	D-LINK	DES-3028	150						BALCÃO
	TOTAL			150						
	IMPRESSORA LEXMARK	CNJ/AMC INFORM	MULTIFUNCIONAL X940E	224	*****	*****	08/2007 CNJ	27/12/2007	27/12/2010	ON SITE
	IMPRESSORA OKIDATA	PRODUS	MATRICIAL 320T	150	*****	*****	64/07 AQ	03/01/2008	03/01/2011	ON SITE
	IMPRESSORA OKIDATA	PRODUS	LASER 4360	207	*****	*****	12/07 AQ	21/06/2007	21/06/2010	ON SITE
	IMPRESSORA HP	LEBRE	LASERJET HP 2014	2018	*****	*****	36/07 AQ	11/12/2007	11/12/2010	ON SITE
	MINI IMPRESSORA EPSON	PRODUS	TMU 675 EPSON	36	*****	*****	12/07 AQ	21/06/2007	21/06/2009	ON SITE
	IMPRESSORA HP	LEBRE	INKJET 5400	50	*****	*****	57/07 AQ	15/01/2008	15/01/2011	ON SITE
	TOTAL			2684						
	MICROS ITAUTEC	ITAUTEC	SM 3320	1761	512 MB	80 GB	23/07 AQ	31/07/2007	31/07/2012	ON SITE
2007	* MICROS LENOVO	CNJ / LENOVO	N/I	200	N/I	N/I	03/2007 CNJ	2007	2011	ON SITE
	NOTEBOOK DELL	CIMCORP	LATITUDE D831	51	1 GB	60 GB	39/07 AQ	22/01/2008	22/01/2011	ON SITE
	TOTAL			2012						



ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2008	SWITCH	D-LINK	DES-3628	120						BALCÃO
	SWITCH	ENTERASYS	B2H-124-48	43						BALCÃO
	TOTAL			163						
	IMPRESSORA LASER HP	LEBRE	LASERJET 9050N	1			72/08 AQ	13/11/2008	13/11/2012	ON SITE
	IMPRESSORA HP	LEBRE	LASERJET 2015	304			19/08 AAQ	27/10/2008	27/10/2011	ON SITE
	TOTAL			305						
	MICROS LOGIN	LOGIN	GOLD PLUS	61	1 GB	80 GB	P.A 41/07/5/2008	08/10/2008	08/10/2011	ON SITE
	MICROS ITAUTEC	ITAUTEC	ST 4160	2000	2 GB	150 GB	100/08	19/01/2009	16/01/2014	ON SITE
	NOTEBOOK DELL	CIMCORP	LATITUDE D831	12	2 GB	80 GB	05/08 AAQ	05/05/08	05/05/2011	ON SITE
	TOTAL			2073						
2009	MONITORES LCD SAMSUNG	MARLIN	540 N 15"	61			PA 429/18/08	03/10/2008	03/10/2011	ON SITE
	MONITORES LCD LG	HOUTER	LCD 19"	600			102/08	19/12/2008	19/12/2011	ON SITE
	TOTAL			661						
	SWITCH	DNET	DN-SF1024	22						BALCÃO
	TOTAL			22						
	IMPRESSORA XEROX	OMEGATI	PHASER 4510	84			CONVENIO CNJ	17/05/2009	17/05/2012	ON SITE
	IMPRESSORA XEROX	AURIGA	PHASER 3250	1250			40/09 AQ	09/11/2009	09/11/2012	ON SITE
	TOTAL			1334						
	MICROS DELL	AURIGA	OPTIPLEX 740DT	536	2 GB	250 GB	10/09 TRR	07/01/2009	07/01/2014	ON SITE
	MICROS POSITIVO	POSITIVO	POS-AT	249	1 GB	250 GB	CONVENIO CNJ	07/02/2009	07/02/2014	ON SITE
2009	MICROS DELL	AURIGA	OPTIPLEX 760	1000	2 GB	250 GB		01/01/2010	01/01/2015	ON SITE
	MICRO ITAUTEC	ITAUTEC	SM 3321	2000	1 GB	250 GB		29/08/2009	29/08/2014	ON SITE
	NOTEBOOK HP	GIGANEWS	HP 540	852	2GB	120 GB	10/08	12/12/2008	12/12/2011	ON SITE
	NOTEBOOK HP	LEBRE	HP 63338	110	2 GB	250 GB	51/09 AQ	05/01/2010	05/01/2013	ON SITE
	TOTAL			4747						
	*IMPRESSORA AUTENTICADORA	PRODUS	TM H6000III 075	505			60/09	04/01/2010	04/01/2012	
	TOTAL			505						
	SCANNER FUJITSU	NORTWARE	S1500	119			16/2008	18/02/2010	18/02/2011	ON SITE
	TOTAL			119						



ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2010	SWITCH	ALCATEL	OS-8400-48	120						BALÇÃO
	SWITCH	D-LINK	DES-3028	150						BALÇÃO
	TOTAL			270						
	MICROS POSITIVO	POSITIVO INFORMÁTICA	POS - AT	228	1 GB	250 GB	CONVENIO CNJ	31/01/2010	31/01/2013	ON SITE
	TOTAL			228						
	NOBREAK SMS			140	*****	*****		30/03/2010	30/03/2011	BALÇÃO
	TOTAL			140						
	TERMINAL AUTO ATENDIMENTO	DIEBOLD	CJ TOTEM	5					01/08/2010	41791
	TOTAL			5						
ANO	MARCA	FORNECEDOR	MODELO	QUANT	MEMÓRIA	HD	CONTRATOS	PRAZO DE GARANTIA INICIO	TÉRMINO	TIPO DE GARANTIA
2011	SCANNERS EPSON			330			DOAÇÃO CNJ - AGUARDANDO			
	TOTAL			330						
	MONITORES LCD 19			600			CONTRATO ASSINADO			
	TOTAL			600						
	IMPRESSORAS LASER			2000			AGUARDANDO LICIT			
	TOTAL			2000						
	HD EXTERNO			650			CONTRATO ASSINADO			
	TOTAL			650						
	IMPRESSORA GRAFICA			2			CONTRATO ASSINADO			
	TOTAL			2						
	NOTEBOOK DELL	CIMCORP		588			CONTRATO ASSINADO			
	TOTAL			588						
	IMPRESSORAS INKJET			100			PROC. LICITATORIO			
	TOTAL			100						
	MICROS			2800			ADESÃO A REGISTRO			
	TOTAL			2800						



<b>Equipamentos</b>	Total
SERVIDORES	50
IMPRESSORAS	8388
MICROS / NOTEBOOKS	14185
SWITCHS	750
IMPRESSORA AUTENTICAD.	505
SCANNERS	330
TERMINAL DE AUTOATEND.	5
HD EXTERNO	650
MONITORES	600
NO BREAK	140

<b>Aplicações</b>	Total
Sistemas	100



## 16. Especificações da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços

### 16.01 Em relação aos aspectos de Licenciamento, Treinamento, Garantia e Suporte

- 16.01.01 O CONTRATANTE deve fornecer a Plataforma integrada de Gerenciamento de Serviços licenciada de forma a atender a quantidade de usuários do Quadro 16.01 a seguir. Por *usuários concorrentes* entenda-se como *usuários que podem acessar a plataforma de forma simultânea*. Estes usuários não possuem vinculação a pessoas específicas e podem ser reaproveitados por pessoas diferentes, em turnos diferentes. Por *pessoas*, entenda-se como funcionários, parceiros, fornecedores ou quaisquer pessoas que possuam o potencial de serem usuários da Plataforma. Não deve haver qualquer limitação no cadastro de pessoas na Plataforma. Por *usuários nomeados* entenda-se como usuários que são vinculados a pessoas específicas, não podendo ser reaproveitados por pessoas diferentes. Usuários nomeados possuem acesso garantido ao sistema, independente do número de acessos simultâneos. Usuários concorrentes possuem acesso desde que o número máximo de sessões simultâneas seja respeitada.

Perfil de Usuário	Usuários Concorrentes	Usuários Nomeados
Usuários do Tribunal de Justiça com a permissão de abrir solicitações através do auto-atendimento	18.000	18.000
Analistas de atendimento do Service Desk	40	50
Analistas de Suporte Técnico	40	50
Analistas de Gerenciamento de Ativos de TI	0	5
Gerenciamento de Inventário de Ativos de TI	Suficiente para o parque instalado	
Analistas de Gerenciamento de Nível de Serviço	0	5

**Quadro 16.01** – Dimensionamento de licenças/usuários

- 16.01.02 Caso a plataforma, ou algum de seus módulos, não suporte a diferenciação entre usuários concorrentes e nomeados, será aceito o fornecimento do número total de usuários sem nenhum tipo de limitação para acesso simultâneo. Por exemplo, para os Analistas de atendimento do Service Desk, a plataforma deve ser licenciada de forma a permitir que 90 (40+50) usuários possuam acesso simultâneo. Estes usuários também poderão, à critério do Tribunal, ser associados a pessoas específicas.
- 16.01.03 A Plataforma que implementar o mecanismo de usuários concorrentes deve permitir o cadastramento de usuários potenciais na quantidade de, no mínimo, 5 (cinco) vezes o número de usuários concorrentes fornecidos. Por exemplo: se forem fornecidos 10 (dez) usuários concorrentes, então deverá ser possível autorizar que no mínimo 50 (cinquenta) usuários possam concorrer a este tipo de acesso.
- 16.01.04 O CONTRATANTE a qualquer instante, poderá, a seu critério, acrescentar o número de usuários à plataforma, conforme sua necessidade.
- 16.01.05 O CONTRATANTE, para acrescentar o número de usuários para utilização de determinada(s) disciplina(s), utilizará como referência os valores estabelecidos nos campos *Valor Individual Concorrente* e *Valor Individual Nomeada* das respectivas licenças estabelecidas no Item 01 do Anexo 02. A partir dos valores estabelecidos será pactuado Termo Aditivo de forma a possibilitar a adequação do licenciamento da Plataforma informatizada e seus módulos.
- 16.01.06 Após o término do contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de manter em uso a Plataforma nas quantidades aqui especificadas por tempo indeterminado, mesmo que não tenha mais o direito de receber atualizações gratuitas da Plataforma informatizada e seus módulos contratados.
- 16.01.07 A CONTRATADA deverá implementar e disponibilizar ao CONTRATANTE, relatório informatizado de Ranking de Uso na plataforma – diário, semanal e mensal.
- 16.01.08 A CONTRATADA deverá colocar à disposição do CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato, serviço de suporte técnico remoto ou presencial, garantindo o perfeito funcionamento da Plataforma informatizada, e toda a infraestrutura de equipamentos fornecidos pela mesma e banco de dados que a suporta, compreendendo:



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

- 16.01.09 A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos 2 (dois) canais de comunicação, sendo um canal gratuito (0800) e o outro um serviço de atendimento gratuito pela internet (formulário via Web).
- 16.01.10 O suporte da CONTRATADA deverá prover atendimento 10x5 (5 dias úteis no horário de 8 às 18 h) e em idioma português. Em caso de indisponibilidade do ambiente de produção da Plataforma o atendimento será 24x7 e em idioma português.
- 16.01.11 Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte e não poderá haver restrições, por parte da CONTRATADA, quanto ao tempo despendido para o atendimento.
- 16.01.12 O suporte não deverá implicar custos adicionais, além dos valores prefixados.
- 16.01.13 A correção de erros poderá ser feita on-site, ou seja, nas dependências do CONTRATANTE, ou remotamente pela CONTRATADA.

**16.02 Em relação aos aspectos gerais, a Plataforma deve:**

- 16.02.01 Caso existam funcionalidades ou componentes que sejam atendidos por diferentes fabricantes na Plataforma ofertada para este item, além de serem comprovadas através de manual, estas funcionalidades ou componentes deverão ser demonstrados totalmente integrados.
- 16.02.02 Garantir a integração e/ou comunicação entre os componentes ou funcionalidades de diferentes fabricantes de forma nativa. Entende-se por forma nativa os atributos técnicos de integração das funcionalidades disponíveis nos produtos ofertados na Plataforma em versão padrão, sem a necessidade de desenvolvimento e/ou codificação de funcionalidades e/ou rotinas para prover a integração e/ou comunicação entre os diversos componentes da Plataforma.
- 16.02.03 Garantir o pleno funcionamento e total interligação dos componentes, como os elementos de monitoração, correlação e análise de impacto, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela CONTRATADA. Além disso, os mesmos devem permitir a integração tecnológica com a solução de Gerenciamento de Processos Organizacionais (BPM, SOA e BAM).
- 16.02.04 Permitir, com todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Além de permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.
- 16.02.05 Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, como ITIL. (ITIL versão 3).
- 16.02.06 Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto central de contato para todo e qualquer tipo de atendimento (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças).
- 16.02.07 Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (Pink Verify) nos seguintes processos, contemplados nesse projeto: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- 16.02.08 Ter o Sistema de Gestão de Serviços de TI certificado PinkVERIFY e com Nível ouro "Gold Level" do ITIL v3.
- 16.02.09 Receber e encaminhar solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho, visando tratar os processos suportados pela mesma, sendo possível o seu controle e administração.
- 16.02.10 Realizar a gestão dos processos de Gerenciamento Consolidado de Serviços, por meio da utilização das melhores práticas definidas pelo ITIL - Information Technology Infrastructure Library.
- 16.02.11 Ter a interface de acesso a todo e qualquer recurso através da tecnologia Web, ou seja através de um browser, sem a necessidade de instalação de módulo cliente.
- 16.02.12 Permitir a abertura, acompanhamento e fechamento de chamados técnicos e de serviço.
- 16.02.13 Permitir o atendimento a Solicitações, sejam para resolução de Incidentes e/ou Requisições de Serviço,





na Central de Serviços.

- 16.02.14 Possuir um mecanismo para registros de incidentes rápidos. Ou seja, disponibilizar um meio rápido de registrar e orientar todas as tarefas relacionadas a um processo, por exemplo: solicitação de acesso a VPN.
- 16.02.15 Permitir que uma Solicitação seja aberta com, no mínimo, as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante ou origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (severidade e prioridade), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.
- 16.02.16 Permitir a classificação do estado da Solicitação, como: registrado, em progresso, aguardando recursos, resolvido e fechado.
- 16.02.17 Permitir que uma Solicitação descreva as providências adotadas e os códigos de "fechamento". Por exemplo: resolvido completamente e/ou solução de contorno aplicada.
- 16.02.18 Permitir que uma Solicitação tenha outras descrições e informações, assim como configurar a extensão de campos adicionais.
- 16.02.19 Permitir o tratamento das Solicitações e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.
- 16.02.20 Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Problema ou Mudança.
- 16.02.21 Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados (aberta / fechada) e histórico do atendimento.
- 16.02.22 Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar a função (role) de quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.
- 16.02.23 Permitir o direcionamento e categorização automática das Solicitações para os técnicos específicos.
- 16.02.24 Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas e atuais do atendimento.
- 16.02.25 Prover um sistema de alarmes, que faça a notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução, de modo que os usuários possam acompanhar o status das Solicitações.
- 16.02.26 Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.
- 16.02.27 Implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 16.02.28 Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.
- 16.02.29 Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos.
- 16.02.30 Permitir a definição de grupos e subgrupos de trabalho, assim como, associar os membros de cada grupo com as pessoas já existentes na organização de TI e seus fornecedores.
- 16.02.31 Possuir a flexibilidade de alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.
- 16.02.32 Possuir a capacidade de executar buscas e pesquisas em arquivos previamente configurados, aumentando os recursos oferecidos pelo módulo de Base de Conhecimento, assumindo assim, qualquer resolução ou política pré-definida.
- 16.02.33 Permitir o cadastramento de pessoas na organização, além de disponibilizar o registro de diversas informações, como: nome, informações de contato (telefone, e-mail, endereço), localização, fuso horário, estado (status) e matrícula do funcionário.
- 16.02.34 Prover um meio para registrar os feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.
- 16.02.35 Suportar a Integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.



- 16.02.36 Permitir a criação de regras de negócios (workflow) por meio de um facilitador (wizard).
- 16.02.37 Permitir o gerenciamento do Service Desk por meio de um ponto focal de controle.
- 16.02.38 Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.
- 16.02.39 Possibilitar o acesso por usuários internos e externos em uma console Web para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição), ou pesquisas na base de conhecimento por uma console Web.
- 16.02.40 Possibilitar a notificação de crises, ou problemas, aos usuários no momento do login na Plataforma utilizando um quadro de avisos.
- 16.02.41 Apresentar graficamente as tarefas agendadas.
- 16.02.42 Permitir que o Gerenciamento de Incidentes, Aprovações e Problemas estejam em uma mesma janela de visualização.
- 16.02.43 Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).
- 16.02.44 Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).
- 16.02.45 Permitir a definição e monitoramento de valores limites (thresholds) dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA).
- 16.02.46 Prover ao Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.
- 16.02.47 Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.
- 16.02.48 Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.
- 16.02.49 Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 16.02.50 Permitir a auditoria em e-mails gerados pela Plataforma.
- 16.02.51 Possuir um módulo de auditoria da aplicação para garantir a integridade dos dados para tomada de decisão.
- 16.02.52 Permitir a integração e o agendamento de tarefas de manutenção para os Itens de Configuração (ICs), relacionados a TI ou outros departamentos.
- 16.02.53 Permitir a definição de políticas de manutenção para diferentes tipos de ICs.
- 16.02.54 Permitir a automação das atividades da Central de Serviços baseado em regras de negócio para gerenciar os processos necessários, assim como: enviar notificações via e-mail e SMS, criar outro registro, atualizar campos e adicionar detalhes de Incidentes.
- 16.02.55 Disponibilizar a abertura de um novo chamado e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web.
- 16.02.56 Disponibilizar o acompanhamento (status) de chamados.
- 16.02.57 Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação (enquete) a ser executada no encerramento do atendimento.
- 16.02.58 Fornecer os formulários utilizados para a pesquisa de satisfação ou enquete que devem ser via e-mail e Web. Se for realizado via Web, permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box.
- 16.02.59 Implementar a notificação da(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, atrasado, escalado e concluído.
- 16.02.60 Permitir a notificação por meio de e-mail e SMS.
- 16.02.61 Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 16.02.62 Disponibilizar um alerta automático e pró-ativo para o Gerenciamento de Incidentes, caso a situação de uma Solicitação se aproxime dos valores-limite (thresholds) pré-definidos.
- 16.02.63 Permitir a administração das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.



- 16.02.64 Prover um meio de identificar os incidentes com problemas e erros conhecidos de forma automática, permitindo a associação dos Incidentes aos problemas e erros conhecidos.
- 16.02.65 Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL.
- 16.02.66 Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 16.02.67 Possibilitar a abertura de uma requisição de mudanças a partir de um ou mais registros de problemas existentes.
- 16.02.68 Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.
- 16.02.69 Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponível o Item de Configuração (IC) e possam causar impacto ao serviço prestado. A Plataforma deve auxiliar na identificação dos períodos de menor impacto para uma atividade.
- 16.02.70 Disponibilizar o uso de roteiros de suporte para diagnóstico e resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para otimização do atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.
- 16.02.71 Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFCs (Request For Change), em um formato simplificado.
- 16.02.72 Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a classificação da categoria e prioridade da mesma.
- 16.02.73 Disponibilizar o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma requisição de mudança.
- 16.02.74 Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.
- 16.02.75 Suportar a tarefa de atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, quando uma mudança for finalizada.
- 16.02.76 Apresentar relatórios com taxa de sucesso dos acordos de níveis de serviço (SLAs).
- 16.02.77 Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLAs.
- 16.02.78 Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.
- 16.02.79 Disponibilizar a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
- 16.02.80 Prover a facilidade de adaptação (customização) do catálogo de serviços, como as estruturas e modelos.
- 16.02.81 Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na solução de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.
- 16.02.82 Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos a facilidade/funcionalidade de capturar as telas de erros para serem anexadas no chamado, essa funcionalidade deverá estar presente nas soluções de Gerenciamento de Requisições (incluindo o autoatendimento), Incidentes e Problemas evitando ao usuário ter que salvar a tela de erro em outro SW e depois anexar dentro da solução de gerenciamento.
- 16.02.83 Disponibilizar no auto-atendimento e central de serviços mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas, facilitando/ simplificando o trabalho de navegação nas estruturas de classificação por parte do usuário e do analista da Central de Serviços.
- 16.02.84 Permitir a configuração de alertas em função de contratos com fornecedores externos.
- 16.02.85 Prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.
- 16.02.86 Ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- 16.02.87 Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.
- 16.02.88 Comprovar o atendimento aos requisitos das especificações do Sistema de Gestão de Serviços de TI



através de manuais, folhetos, brochuras ou documentos oficiais do fabricante.

- 16.02.89 Comprovar Garantia do fabricante da Plataforma do sistema de gestão de serviços de TIC, garantindo a qualificação técnica do licitante quanto a implantação dos processos ITIL, instalação e configuração na plataforma ofertada.

**16.03 Em relação ao Gerenciamento de Incidentes, a Plataforma deve:**

- 16.03.01 Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de calculo de impacto em função da urgência e da criticidade.
- 16.03.02 Permitir a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 16.03.03 Permitir a associação de um ou mais ICs afetados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 16.03.04 Permitir diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Incidentes a classificar os registros de incidentes.
- 16.03.05 Gerar alertas automaticamente quando da mudança de estado entre incidentes relacionados.
- 16.03.06 Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail, SMS e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.
- 16.03.07 Permitir a abertura e encerramento de incidentes a partir de e-mail, para qualquer usuário (interno ou externo), como um sistema de autosserviço.
- 16.03.08 Disponibilizar a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web.
- 16.03.09 Estabelecer que a abertura de Solicitações tanto via Web como na Plataforma Informatizada deve ser através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.
- 16.03.10 Implementar a notificação, através de e-mail, da(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada, escalada e concluída.
- 16.03.11 Permitir a reabertura de Solicitações.
- 16.03.12 Ser construída na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).
- 16.03.13 Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.
- 16.03.14 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:
  - 16.03.14.01 Índice de quantidade de Incidentes.
  - 16.03.14.02 Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.
  - 16.03.14.03 Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.
  - 16.03.14.04 Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.
  - 16.03.14.05 Índice de reabertura de incidentes.
  - 16.03.14.06 Índice de incidentes escalonados indevidamente.
  - 16.03.14.07 Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.
  - 16.03.14.08 Índice de evolução do prazo médio de atendimento.
  - 16.03.14.09 Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.
  - 16.03.14.10 Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).
  - 16.03.14.11 Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.
  - 16.03.14.12 Ranking dos ICs com maior volume de incidentes.
  - 16.03.14.13 Relatório de Volume de atendimentos realizados.
  - 16.03.14.14 Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade da Secretaria da Educação.
  - 16.03.14.15 Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.
  - 16.03.14.16 Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).
  - 16.03.14.17 Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados.
  - 16.03.14.18 Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.
  - 16.03.14.19 Relatório de Quantidade de chamados recorrentes.

**16.03 Em relação ao Gerenciamento de Problemas, a Plataforma deve:**



- 16.04.01 Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
- 16.04.02 Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade.
- 16.04.03 Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças, liberações e ICs relacionados.
- 16.04.04 Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema.
- 16.04.05 Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes pro-ativos (e-mail, sms e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema.
- 16.04.06 Permitir a marcação de incidentes como "problemas potenciais".
- 16.04.07 Notificar as equipes de resolvedores sempre que um erro conhecido for cadastrado no CMDB.
- 16.04.08 Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.
- 16.04.09 Ser construída na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).
- 16.04.10 Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.
- 16.04.11 Ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um Problema, de acordo com o número de Incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.
- 16.04.12 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas:
  - 16.04.12.01 Índice de problemas encerrados dentro do prazo.
  - 16.04.12.02 Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.
  - 16.04.12.03 Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.
  - 16.04.12.04 Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.
  - 16.04.12.05 Relatório de Ciclo de vida de cada problema, separados por tempo, criticidade, quantidade de ICs afetados.
  - 16.04.12.06 Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados.
  - 16.04.12.01 Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.

#### **16.04 Em relação ao Gerenciamento de Conhecimento, a Plataforma deve:**

- 16.05.01 Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- 16.05.02 Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
- 16.05.03 Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
- 16.05.04 Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.
- 16.05.05 Possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
- 16.05.06 Possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
- 16.05.07 Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
- 16.05.08 Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
- 16.05.09 Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.
- 16.05.10 Suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento



de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.

- 16.05.11 Suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
- 16.05.12 Deve permitir a anexação de documentos de qualquer tipo.
- 16.05.13 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
  - 16.05.13.01 Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).
  - 16.05.13.02 Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).
  - 16.05.13.03 Ranking de acessos (por tipo de informação).
  - 16.05.13.04 Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base.

#### **16.05 Em relação ao Gerenciamento de Nível de Serviço, a Plataforma deve:**

- 16.06.01 Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- 16.06.02 Possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para contato, início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 16.06.03 Suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e usuários envolvidos.
- 16.06.04 Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 16.06.05 Emitir alerta automático (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite.
- 16.06.06 Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLAs.
- 16.06.07 Prover à gerência de mudanças o acesso a informações de SLAs, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos.
- 16.06.08 Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.
- 16.06.09 Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado.
- 16.06.10 Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 16.06.11 Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários irão definir quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.
- 16.06.12 Possuir nativamente a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.

#### **16.07 Em relação ao Gerenciamento de Mudanças, a Plataforma deve:**

- 16.07.01 Permitir o registro e classificação das mudanças.
- 16.07.02 Permitir a associação de uma mudança e um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.
- 16.07.03 Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório.
- 16.07.04 Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática, a funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o usuário de mudanças quais impactos a mudança terá.
- 16.07.05 Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática baseada no histórico das mudanças já ocorridas naquele IC.
- 16.07.06 Permitir o acompanhamento do processo de mudanças fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- 16.07.07 Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
- 16.07.08 Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.





- 16.07.09 Permitir que um participante do CAB (comitê de mudanças) possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- 16.07.10 Obter automaticamente do CMDB a lista de aprovadores necessários para a aprovação de uma mudança.
- 16.07.11 Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada.
- 16.07.12 Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- 16.07.13 Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
- 16.07.14 Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança.
- 16.07.15 Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.
- 16.07.16 Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço para a identificação de melhores datas para a execução.
- 16.07.17 Possuir calendário que possibilite o cadastro das datas críticas de cada sistema. O sistema deverá bloquear automaticamente a abertura de mudanças para os sistemas em questão nas datas especificadas.
- 16.07.18 Gerar notificações através da interface gráfica, e-mail e sms para o início e final das mudanças.
- 16.07.19 Gerar automaticamente para o Service Desk quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- 16.07.20 Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 16.07.21 Prover um painel de controle automático ("dashboard") integrando as mudanças com as liberações.
- 16.07.22 Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.
- 16.07.23 Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- 16.07.24 Prover um ciclo de vida automático em conformidade com o ITIL V3.
- 16.07.25 Prover uma visão de detecção de colisão de forma automática com outras mudanças planejadas.
- 16.07.26 Realizar o fechamento de problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
- 16.07.27 Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
  - 16.07.27.01 Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.
  - 16.07.27.02 Índice de atualização dos ICs.
  - 16.07.27.03 Índice de liberações realizadas dentro do prazo.
  - 16.07.27.04 Índice de liberações realizadas sem necessidade de Backout.
  - 16.07.27.05 Índice de solicitações de mudança implementadas.
  - 16.07.27.06 Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.
  - 16.07.27.07 Desempenho dos fornecedores nas mudanças realizadas.
  - 16.07.27.08 Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis pelo comitê gestor de mudanças.
  - 16.07.27.09 Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.
  - 16.07.27.10 Relatório de Status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.
  - 16.07.27.11 Relatório de Quantidade de Liberações realizadas.
  - 16.07.27.12 Relatório de Distribuição das liberações por Departamento / Localidade.
  - 16.07.27.13 Relatório de Distribuições de Liberação por Tipo.
  - 16.07.27.14 Relatório de Crescimento da demanda.
  - 16.07.27.15 Relatório de Liberações por fornecedor.
  - 16.07.27.16 Relatório de Desempenho das liberações por fornecedor.
  - 16.07.27.17 Relatório de Indicadores de desempenho.

**16.08 Em relação a Gerenciamento de Configuração e Repositório de Dados de Configuração (CMDB), a Plataforma deve:**

- 16.08.01 Integrar e popular nativamente o CMDB (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) com os Itens de Configuração (ICs).



- 16.08.02 Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.
- 16.08.03 Dado um IC possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos ligados a este como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).
- 16.08.04 Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
- 16.08.05 Atualizar e manter automaticamente os ICs no CMDB.
- 16.08.06 Permitir o ajuste e adaptação (customização) das tabelas e colunas pelos usuários, como: adicionar, remover e listar.
- 16.08.07 Permitir que os dados sejam exportados, no mínimo, nos seguintes formatos: CSV, Microsoft Excel, HTML, PDF e arquivo texto.
- 16.08.08 Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.
- 16.08.09 Permitir a criação e automatização da modelagem dos serviços de TI prestados.
- 16.08.10 Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.
- 16.08.11 Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 16.08.12 Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.
- 16.08.13 Permitir que a alimentação (população) do CMDB seja feita por mais de um processo (multithread) a fim de acelerar a taxa de replicação das informações. Sendo que não serão aceitos transferência de dados por meio de execução de scripts e queries de carga, ou seja, esta funcionalidade deve ser provida de forma nativa da plataforma.
- 16.08.14 Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.
- 16.08.15 Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura (infra) por meio de Itens de Configuração (ICs) dentro do CMDB (Configuration Management Database).
- 16.08.16 Permitir a representação como ICs de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.
- 16.08.17 Disponibilizar um modelo único para a representação dos ICs.
- 16.08.18 Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os ICs.
- 16.08.19 Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (ICs) e manter as configurações de acordo com a necessidade da Contratante.
- 16.08.20 Disponibilizar a visualização dos ICs por meio de pontos macros de negócio com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 16.08.21 Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos ICs e seus relacionamentos.
- 16.08.22 Possuir ferramenta gráfica de importação dos volumes de dados do CMDB.
- 16.08.23 Possuir um mecanismo para registrar e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 16.08.24 Prover funcionalidade de localização para qualquer processo de TI e dos ICs armazenados dentro do CMDB.
- 16.08.25 Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. Informações que podem ser provenientes de varias fontes como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 16.08.26 Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados das aplicações de inventário.
- 16.08.27 Possuir um mecanismo para popular manualmente os ICs no CMDB.
- 16.08.28 Permitir o armazenamento dos dados manipulados em um CMDB.
- 16.08.29 Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.
- 16.08.30 Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência. Para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.
- 16.08.31 Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 16.08.32 Disponibilizar a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service



- desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização.
- 16.08.33 Permitir a definição de níveis de autorização para cada campo de IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
  - 16.08.34 Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.
  - 16.08.35 Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
  - 16.08.36 Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos ICs, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
  - 16.08.37 Disponibilizar uma ferramenta de migração automática dos dados e metadados, do ambiente de homologação (validação) para o de produção.
  - 16.08.38 Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.
  - 16.08.39 Disponibilizar um mecanismo para acessar a base de conhecimento de terceiros.
  - 16.08.40 Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos ICs, com a categoria principal e subcategoria.
  - 16.08.41 Permitir a associação dos ICs aos Serviços de Negócio, estabelecendo os ICs que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
  - 16.08.42 Permitir a associação dos ICs aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio - CAs (Underpinning Contracts - UC). Estabelecendo quais ICs são suportados por um determinado serviço externo.
  - 16.08.43 Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - Operational Level Agreement).
  - 16.08.44 Disponibilizar aplicação para cadastro de períodos de bloqueio (Blackout Periods), estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.
  - 16.08.45 Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração(Snapshot) autorizados pelo CMDB versus a linha base (Snapshot) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Discovery.
  - 16.08.46 Possuir a capacidade de dentro da aplicação gráfica de visualização dos relacionamentos dos itens de configuração possibilitar os filtros nos relacionamentos e tipos de IC's refletindo assim imediatamente no gráfico apresentado na consulta efetuada na aplicação.
  - 16.08.47 Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, permitindo ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.
  - 16.08.48 Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseado nos dados cadastrados, visando à tomada de decisão.
  - 16.08.49 Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos ICs.
  - 16.08.50 Disponibilizar relatórios gerenciais, em padrão Web, customizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.
  - 16.08.51 Prover o controle financeiro do Ativo de TI que estará relacionado ao IC juntamente com seus contratos pertinentes para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.
  - 16.08.52 Possuir uma funcionalidade onde permita ao administrador do sistema cadastrar quais relacionamentos do CMDB irão ser levados em consideração no momento da análise de impacto automática ou da análise de impacto com base em histórico.

#### **16.09 Em relação a Gerenciamento de Ativos de TI e Inventário de Ativos de TI, a Plataforma deve:**

- 16.09.01 Descobrir e identificar ativos de rede não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar ativos "não-oficiais" que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:
  - 16.09.01.01 Fornecer um processo de descoberta descentralizada que não terá impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.
  - 16.09.01.02 Ser capaz de designar "scan points" dentro de cada sub-rede do console. Este "scan point" deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.
  - 16.09.01.03 Ser capaz de identificar qualquer dispositivo conectado à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP, endereço MAC e tipo de dispositivo.
  - 16.09.01.04 Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.
  - 16.09.01.05 Fornecer assistente para os usuários do console para configurar e agendar scans.



- 16.09.01.06 O “scan point” só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.
- 16.09.02 Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de um ativo em tempo real. Para tanto, esta funcionalidade deve:
- 16.09.02.01 Ser capaz de recuperar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.
  - 16.09.02.02 Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.
  - 16.09.02.03 Registrar todas as informações sobre os ativos de hardware no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir (mas não limitados a):
    - i. Informações do BIOS
    - ii. Velocidade e tipo de CPU
    - iii. Espaço em disco rígido
    - iv. Nome do computador
    - v. Modelo de computador
    - vi. Endereço IP
    - vii. Sistema operacional
    - viii. Periféricos conectados
  - 16.09.02.04 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de ativos de hardware para serem recuperadas pelos agentes.
  - 16.09.02.05 Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de ativos de hardware.
  - 16.09.02.06 Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.
  - 16.09.02.07 Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.
  - 16.09.02.08 Ser capaz de listar todos os serviços executados em um determinado agente.
  - 16.09.02.09 Permitir que os usuários do console editem as entradas do Registro de clientes selecionados por meio do console central.
  - 16.09.02.10 Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.
  - 16.09.02.11 Permitir que os usuários do console criem ações personalizadas a serem executadas sobre os agentes (por exemplo, parar um serviço).
- 16.09.03 Oferecer instalação baseada em políticas, verificação de circuito fechado e habilidade de gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle unificado.
- 16.09.04 Diminuir o tempo de implementação e migração para os sistemas Windows usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, laptops e servidores por toda a rede, assim como migração OS e alívio para ativos existentes.
- 16.09.05 Fornecer capacidade para a entrega de correções de uma série de sistemas de operação e fornecedores de aplicações para ativos distribuídos, diminuindo o tempo das correções e atualizações sem a perda da funcionalidade do ativo, mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.
- 16.09.06 Oferecer suporte e controle de desktops, notebooks e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.
- 16.09.07 Ser capaz de reunir e analisar informações sobre editores, fabricantes e aplicações de softwares que incluem estatísticas agregadas e informações sobre o seu uso, para oferecer suporte ao cumprimento da licença, permitir o planejamento do orçamento e ajudar a prevenir gasto.
- 16.09.08 Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:
- 16.09.08.01 O agente da solução deve consumir menos de 2% do processamento do ativo gerenciado.
  - 16.09.08.02 A solução deve permitir controle de banda estático e dinâmico.
  - 16.09.08.03 A solução deve suportar usuários conectados via rede corporativa (LAN), dial-up, VPN e Internet.
  - 16.09.08.04 A solução deve suportar inventário em ambientes multi-plataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).
  - 16.09.08.05 A solução deve possuir console única para gerenciamento.
  - 16.09.08.06 A solução deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.
  - 16.09.08.07 Os dados trafegados na solução devem ser criptografados através de mecanismos de segurança PKI.



## 17. Modelo de Ordem de Serviço Presencial

ORDEM DE SERVIÇO PRESENCIAL			
Informações provenientes da Plataforma de Gerenciamento integrado de Serviços			
Número do Atendimento:		Data de abertura:	dd / mm / aaaa
Hora de abertura:	hh : mm	Polo responsável:	comarca
Comarca a ser atendida:	comarca	Unidade do Judiciário (UJ) a ser atendida:	unidade
Se Chamado para <u>Tratamento de Incidente</u>			
Equipamento a ser atendido:	Computador, Impressora, Scanner, .....		
Problema relatado pelo 1º nível remoto			
Se Chamado para <u>Serviços do Catálogo</u>			
Descrição do Serviço			
Item do catálogo associado ao Serviço solicitado			

## 18. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

CPRM – Coordenação de Projetos de Modernização, da Diretoria de Modernização  
COATE - Coordenação de Atendimento ao Usuário, da Diretoria de Informática

\_\_\_\_\_  
Maria Cristina Cunha – CPRM

\_\_\_\_\_  
Cristiane Cardoso Gomes – COATE

\_\_\_\_\_  
Sérgio de Figueirêdo Brito – CPRM



## ANEXO II

### MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número
-----------------------------------------------------	--------

#### 1. INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL A SER APRESENTADO PELA LICITANTE ARREMATANTE, AO FINAL DA DISPUTA DE LANCES:

A **Proposta Comercial** deve ser preenchida pela arrematante, contemplando o formato e as informações compreendidas no tópico 2 – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL – PREÇOS, observando:

- O **Valor do Item** corresponde ao somatório dos valores dos Subitens.
- Para cada Item deve ser apresentado o **Valor Total do Item**.
- Somando os Valores Totais dos Itens de cada Lote, será definido o Valor Global da Proposta do Lote.

#### 2. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL – PREÇOS

INFORMAÇÕES: Local, Data e Validade da Proposta.

LOTE ÚNICO :

Item 01 – Valor da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços para o período total do contrato

Subitens	Valor Total para o Contrato (R\$)	Valor Individual Concorrente <sup>1</sup>	Valor Individual Nomeada <sup>2</sup>
Licenças de Incidentes			
Licenças Requisição de Serviços			
Licenças Conhecimento			
Licenças Gerenciamento de Ativos de TI			
Licenças Inventário de TI			
Licenças Níveis de Serviço (SLM)			
Suporte e renovação			
Valor Item 01			

Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição

Subitens	Valor mensal	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Transição	R\$ .....	06	
		Valor Item 02	

Item 03 – Remuneração da Implantação da Governança

Subitens	Valor (R\$)
Implantação do Processo de Governança - Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviços e Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	
Valor Item 03	

Item 04 – Remuneração dos Treinamentos em Governança

<sup>1</sup> O Valor Individual de uma Licença Concorrente deverá ser precificada para que, caso o CONTRATANTE necessite, possa adquiri-la através de aditivo.

<sup>2</sup> O Valor Individual de uma Licença Nomeada deverá ser precificada para que, caso o CONTRATANTE necessite, possa adquiri-la através de aditivo.





Subitens	Número de Participantes (A)	Valor por participante (R\$) (B)	Valor (R\$) (A x B)
ITIL Foundations V3	15 (quinze)		
ITIL Capabilities / Litecycle	03 (três)		
ITIL MALC (Managing Across the Lifecycle)	03 (três)		
COBIT (Foundations)	10 (dez)		
		Valor Item 04	

**Item 05 – Valor do Polo**

Subitens	Valor mensal da manutenção por Polo (R\$) (A)	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
01. Alagoinhas		18	
02. Barreiras		18	
03. Brumado		18	
04. Cachoeira		18	
05. Euclides da Cunha		18	
06. Eunápolis		18	
07. Feira de Santana		18	
08. Gandu		18	
09. Guanambi		18	
10. Ipirá		18	
11. Irecê		18	
12. Itaberaba		18	
13. Itabuna		18	
14. Itapetinga		18	
15. Jacobina		18	
16. Jequié		18	
17. Juazeiro		18	
18. Salvador		18	
19. Santa Maria da Vitória		18	
20. Santo Antonio de Jesus		18	
21. Seabra		18	
22. Senhor do Bonfim		18	
23. Serrinha		18	
24. Teixeira de Freitas		18	
25. Vitória da Conquista		18	
		Valor Item 05	

**Item 06 – Valor da Sede**

Subitens	Valor mensal (A)	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Sede - Salvador	R\$ ....	18	
		Valor Item 06	

**Item 07 – Valor do Encaminhamento**



Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Encaminhamento	R\$ .....	240.000	
		Valor Item 07	

**Item 08 – Valor do Atendimento 1º Nível Remoto**

Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Atendimento 1º Nível Remoto	R\$ .....	100.000	
		Valor Item 08	

**Item 09 – Valor do Atendimento 1º Nível Presencial**

Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Atendimento 1º Nível Presencial	R\$ .....	100.000	
		Valor Item 09	

**Valor Total do Lote Único**

Elementos	Valor (R\$)
Valor do Item 1	
Valor do Item 2	
Valor do Item 3	
Valor do Item 4	
Valor do Item 5	
Valor do Item 6	
Valor do Item 7	
Valor do Item 8	
Valor do Item 9	
Valor Total do Lote Único R\$	

**3. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS – DEMONSTRATIVO DE CUSTOS PARA CADA ITEM DE SERVIÇOS ( VALOR DO SAS, SAG E ATENDIMENTOS PRESENCIAIS)**



Esta planilha deverá ser preenchida pelo licitante arrematante e tem a finalidade de permitir o julgamento objetivo das propostas por parte do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, possibilitando avaliar a forma de realizar e quantificar o preço dos serviços ofertados, devendo ser observado o que se segue:

A precificação do item Recursos Humanos, respectivos provisionamentos e demais variáveis têm como base as médias do IBGE, por exemplo, para rotatividade, faltas, entre outros.

Ainda, no que diz respeito ao RH, para fins salariais, o licitante deverá informar e observar o correto enquadramento sindical, conforme sua atividade preponderante, na determinação do art. 511 da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho.

O valor dos Encargos Sociais deverá respeitar as peculiaridades das condições trabalhistas, previdenciárias e tributárias de cada licitante, não se aplicando um percentual fixo para todos.

Os provisionamentos sobre frequência nos itens assinalados com (\*) do grupo “B” devem ser quantificados para a substituição do empregado que se afasta por motivos legais, pois exemplificativamente, a remuneração das faltas por motivo de auxílio doença, faltas legais, propriamente ditas já estão contempladas na remuneração mensal, se mensalistas.

Poderá, contudo, o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA solicitar esclarecimentos sobre as relações trabalhistas, respectivo enquadramento sindical e fiscal para efeito de verificação do preço.

O valor das despesas operacionais/administrativas deverá representar o valor da administração indireta para a realização dos serviços e não percentual sobre as despesas relativas a bens adquiridos pelo licitante. Exemplificativamente, o custo administrativo de aquisição de EPIs e não percentual sobre o valor do mesmo.

Poderá, contudo, o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA solicitar esclarecimento e respectiva comprovação dos montantes e critérios de sua quantificação.

O licitante deverá informar a quantificação dos recursos empregados para aferição da exequibilidade da prestação dos serviços.

#### VALOR DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**Planilha para Cálculo de Custo da Prestação de Serviços, compreendendo: RH, insumos, tributos e previdência, entre outros.**

**Deve o licitante identificar: se empregados são horistas ou mensalistas, bem como sua atividade preponderante - para aferição da convenção ou dissídio coletivo corretos.**

**A presente planilha deverá ser preenchida, separadamente, para cada um dos itens licitados e por categoria profissional.**

<b>Empresa (razão social)</b>	
<b>Licitação nº</b>	
<b>Opção tributária da empresa</b>	
<b>Ano, acordo, convenção ou sentença normativa em dissídio coletivo</b>	

#### Unidade de Medida – tipos e quantidades


#### Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra

Salário mínimo oficial vigente R\$	
Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
Data base da categoria (dia/mês/ano)	

**NOTA: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.**



Remuneração do empregado mensalista		
Remuneração	%	Valor (R\$)
Salário do mês ( 40 horas semanais)		
Número de Horas Noturnas (Normais) Reduzidas Trabalhadas por Mês		
Número de Horas Extras Diurnas (adicional de 50%)		
Números de empregados com a mesma remuneração		
Outros (especificar)		
I -Total de remuneração		

Grupo “A” - Encargos Sociais		
Descrição	Percentual	Valor
<b>FGTS – Independente de condição Tributária</b>	8%	
<b>Contribuição Patronal, INSS</b>		
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	20,00%	
<b>SESI/SESC</b>		
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0%	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	1,50%	
<b>SENAI/SENAC</b>		
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Com MAIS de 500 empregados.	1,20%	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido com MENOS de 500 empregados	1,00%	
<b>INCRA</b>		
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	0,20%	
<b>SEBRAE (Considerada CIDE pelo STF Contribuição de INTERVENÇÃO E NÃO ENCARGO SOCIAL não há isenção para optantes pelo Simples Nacional)</b>	0,60%	
<b>Salário Educação</b>		



Se optante pelo Simples Nacional e isento	0	
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	2,50%	
<b>SAT/INSS Seguro Acidente do Trabalho (variável pelo tipo de atividade 1%, ou 2% ou 3%):</b>		
Se optante pelo Simples Nacional e isento		0
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Leve		1,00%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Médio		2,00%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Grave		3,00%
<b>II - Total Grupo "A" - Encargos Sociais</b>		
<b>Grupo "B" – PROVISIONAMENTOS relativos à frequência</b>		
<b>OBS. Não há interferência pela opção tributária da empresa</b>		
Descrição	Percentual	
<b>13º Salário</b>	8,33%	
<b>Férias</b>	0	
Substituto do Empregado em gozo de férias	8,33%	
<b>Abono de Férias (1/3)</b>	2,78%	
<b>Aviso Prévio Trabalhado</b>	0	
Substituto do empregado em aviso prévio trabalhado	1,94%	
<b>Auxílio Enfermidade/Doença incluído no salário mensal</b>	0	
Substituto do empregado com Enfermidade/Doença	1,39%	
<b>Acidente do Trabalho incluído no salário mensal</b>	0	
Substituto do empregado em gozo de auxílio de Acidente do Trabalho	0,33%	
<b>Faltas Legais incluso no salário mensal</b>	0	
Substituto do empregado em gozo da falta legal	0,28%	
<b>Licença Maternidade custeada pela previdência Social</b>	0	
<b>Licença Paternidade - incluso no salário mensal</b>	0%	
Substituto do Empregado em Gozo da licença Paternidade	0,02%	
<b>RSR - Repouso Semanal Remunerado - incluso no salário mensal</b>	0	
<b>Feriados incluso no salário mensal</b>	0	
<b>III - Total Grupo "B" - PROVISIONAMENTOS relativos à frequência</b>		



<b>GRUPO - "C" PROVISIONAMENTOS sobre indenizações</b>	
<b>OBS. Não há interferência pela opção tributária da empresa</b>	
Descrição	Percentual
Aviso Prévio Indenizado	0,42%
Indenização Adicional	0,08%
FGTS nas indenizações sem justa causa, inclui o FGTS sobre o aviso prévio	0,20%
<b>IV - Total GRUPO - "C" PROVISIONAMENTOS sobre indenizações</b>	
<b>GRUPO "D" - encargos sociais do Grupo "A" sobre o GRUPO "B"</b>	
<b>OBS. Aplicar os percentuais sobre o valor apurado no grupo "B"</b>	
Descrição	Percentual
<b>FGTS</b> – Independente de condição Tributária	8%
<b>Contribuição Patronal, INSS</b>	
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	20,00%
<b>SESI/SESC</b>	
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	1,50%
<b>SENAI/SENAC</b>	
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Com MAIS de 500 empregados.	1,20%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido com ME-NOS de 500 empregados	1,00%
<b>INCRA</b>	
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	0,20%
<b>SEBRAE</b> (Considerada CIDE pelo STF Contribuição de INTERVENÇÃO E NÃO ENCARGO SOCIAL não há isenção para optantes pelo Simples Nacional)	0,60%
<b>SALÁRIO EDUCAÇÃO</b>	
Se optante pelo Simples Nacional e isento	0
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido	2,50%
<b>SAT/INSS</b> - Seguro Acidente do Trabalho (variável pelo tipo de atividade 1%,ou 2% ou 3%)	





Se optante pelo Simples Nacional e isento	0
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Leve	1,00%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Médio	2,00%
Se optante pelo Simples Nacional não isento e Lucro Real ou Lucro Presumido Risco Grave	3,00%
<b>V - Total GRUPO "D" - encargos sociais do Grupo "A" sobre o GRUPO "B"</b>	
<b>VI - Total de I a V</b>	
<b>Grupo "E" - Insumos de Mão-de-Obra</b>	
<b>OBS. Não há interferência pela opção tributária da empresa e Encargos Sociais</b>	
<b>O valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado)</b>	
<b>Uniformes</b>	
<b>Exames Médicos</b>	
Revisionais (Imposição Legal)	
Demissionais	
<b>Transporte</b>	
<b>Assistência médica</b>	
<b>Auxílio Alimentação (vales, cestas, etc.)</b>	
<b>Seguro de vida</b>	
<b>Outros (especificar)</b>	
<b>VII - Total Grupo "E" - Insumos de Mão de obra</b>	
<b>Grupo F- Insumos da Prestação de Serviço</b>	
Descrição	
<b>VIII - Total Grupo F- Insumos da Prestação de Serviço</b>	
<b>Grupo G – Despesa Operacional/Administrativa e Lucro</b>	
<b>O valor referente à despesa operacional/administrativa é obtido aplicando-se o percentual sobre os demais itens calculados anteriormente.</b>	
<b>O valor referente ao lucro é obtido aplicando-se o percentual sobre todos os itens calculados anteriormente: mão de obra+insumos+despesas operacionais/administrativas</b>	
Despesas operacionais / administrativas	R\$
Lucro	R\$
<b>IX - Total Grupo G – Despesas Operacionais/administrativas e Lucro</b>	



<b>X - Total de VI a IX</b>		
<b>Grupo H – Tributos</b> <b>Obs.: Preencher apenas os campos referentes a opção da empresa</b> <b>O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento</b>		
Descrição	%	R\$
Optante pelo Simples Nacional		
Guia de Recolhimento do Simples Nacional		
Lucro Presumido		
PIS		
COFINS		
ISS ( Referente ao município onde foi prestado o serviço)		
Lucro Real		
PIS		
COFINS		
ISS (Referente ao município onde foi prestado o serviço)		
<b>XI - Total Grupo H – Tributos</b>		
<b>XII - Valor Unitário</b>		
<b>XIII - Valor Mensal</b>		
<b>XIV - Valor Anual</b>		

QUADRO RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA	
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor unitário (R\$)
Remuneração	
Encargos Sociais	
Insumos de mão de obra	
Total de mão de obra	
Tributos	
Demais componentes	
Valor mensal do serviço	
Valor global da proposta	

A planilha acima deve servir como norteadora para as empresas licitantes. Nela devem estar expressos todos os custos que a empresa terá para a realização do objeto, citando as quantidades de funcionários necessários, cargos dos mesmos, despesas, etc. A licitante também poderá utilizar outras tabelas para resumo e melhor entendimento, a fim de explicitar o valor a ser preenchido no quadro acima.



### ANEXO III

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>
-----------------------------------------------------

Número 11/2012
-------------------

#### MODELO DE COMPROVAÇÃO DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Este anexo apresenta orientações para que cada licitante, ao apresentar a sua proposta no sistema eletrônico do Banco do Brasil, possa comprovar corretamente a especificação técnica da solução de Central de Serviços (Service Desk), certificada pela Pink Elephant (Pink Verify), nos processos contemplados nesse projeto (Incidente, Problema, Mudança, Configuração e Níveis de Serviço), conforme previsto no item 6.3.1. do edital, submetendo-se à classificação prévia das propostas.

##### 1. Para comprovação do atendimento à cada uma das especificações técnicas exigidas, deve o licitante:

- a) Manter a coluna Elemento indicando a numeração das Especificações do Produto;
- b) Manter a coluna Especificações Mínimas Exigidas do Produto onde, o CONTRATANTE define o requisito mínimo necessário de atendimento para o Produto;
- c) Preencher, por elemento do Produto, na coluna Especificações do Produto da Licitante, **cópia literal do(s) texto(s)** que se encontra no Documento de comprovação, dentro da página ou páginas referenciadas, que indique(m) o atendimento a Especificação Mínima Exigida do Produto.
- d) Preencher, por elemento do Produto, na coluna Página(s) do Documento de comprovação, em quais páginas se encontram as informações que comprovam o atendimento a Especificação mínima exigida para o referido Produto. A página a ser referenciada deve ser do Documento de comprovação referenciado para o elemento.

##### 2. Documentos de Comprovação das ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- a) O licitante deve comprovar todas as características através de documentos de domínio público. Não serão admitidas declarações, cartas, ou quaisquer documentos, mesmo assinados pela empresa fabricante, que não sejam de domínio público.
- b) O licitante pode apresentar:
  - catálogos, prospectos, folhetos, manuais, sendo todos estes, documentos oficiais emitidos pelo fabricante;
  - certificados expedidos por características como ISO, ABNT, UL, FCC, quando solicitados;
  - documentos obtidos pela Internet no site do fabricante do hardware ou do software, com a impressão das páginas, contendo a indicação do endereço URL em que foram obtidos;
  - impressões de computador desde que possam ser conferidas na Internet ou ainda através de arquivo armazenado em mídia de domínio público, a qual deverá ser anexada a proposta ou apresentada para conferência na sessão de abertura;
  - links das páginas internet onde essa documentação se encontre publicada pelo fabricante do equipamento ofertado. Entretanto, ao optar por esse procedimento, o licitante deve certificar-se de que todas as características exigidas constem nas páginas referenciadas. Caso contrário, devem ser anexados, no mínimo, os arquivos necessários à comprovação das características não indicadas nessas páginas.

Caso seja escolhida esta modalidade de comprovação, a licitante, após a disputa de lances, se for a ARREMATANTE deve entregar posteriormente toda a documentação comprobatória impressa para que se conste no processo, conforme disposto no corpo deste edital.

Obs.: O licitante não pode apresentar documentos, folhetos, prospectos, impressos de qualquer natureza ou páginas na Internet, produzidas com a finalidade específica de possibilitar a qualificação técnica da proposta da licitante, nem será válida a mera indicação da página principal do fabricante, mas sim da página ou link que contenha a Informação que comprove o atendimento de cada requisito técnico.



Elemento	Especificações Mínimas Exigidas do Produto	Especificações do Produto da Licitante (Cópia do texto constante no documento de comprovação)	Página(s) do documento de comprovação
	<b><u>Gerais</u></b>		
	Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (Pink Verify) nos seguintes processos, contemplados nesse projeto: Incidente, Problema, Mudança, Configuração e Níveis de Serviço.		



**ANEXO IV**

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

A empresa (razão social) \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a). \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, **DECLARA** que em cumprimento ao edital de Pregão Eletrônico nº 11/2012, Anexo I – Termo de Referência, tópico 4, efetuou visitas técnicas na localidade \_\_\_\_\_ para verificação do ambiente tecnológico, bem como conhece todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação em epígrafe.

(Local) \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal- Nome Assinatura

\_\_\_\_\_  
VISTO TJ-BA

Servidor: \_\_\_\_\_

Cadastro: \_\_\_\_\_



## ANEXO V

### MODELO DE PROCURAÇÃO PARA A PRÁTICA DE ATOS CONCERNENTES AO CERTAME

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

Através do presente instrumento, nomeamos e constituímos o(a) Senhor(a) ....., (nacionalidade, estado civil, profissão), portador do Registro de Identidade nº ....., expedido pela ....., devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda, sob o nº ....., residente à rua ....., nº ..... como nosso mandatário, a quem outorgamos amplos poderes para praticar todos os atos relativos ao procedimento licitatório **PREGÃO ELETRÔNICO nº.....** indicado acima, conferindo-lhe poderes para:.....(apresentar proposta de preços, formular ofertas e lances, interpor recursos e desistir deles, contra-arrazoar, assinar contratos, negociar preços e demais condições, confessar, firmar compromissos ou acordos, receber e dar quitação, apresentar defesa prévia e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, etc).

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

RAZÃO SOCIAL/ CNPJ/NOME DO REPRESENTANTE LEGAL/ E ASSINATURA

## ANEXO VI

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE PROTEÇÃO AO TRABALHO DO MENOR

.....(nome da empresa), inscrita no CNPJ sob o nº....., por intermédio do seu representante legal sr (a).....RG nº....., DECLARA, sob as penas da lei, em atendimento ao quanto previsto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, para os fins do disposto no inciso V do art. 98 da Lei Estadual 9.433/05, que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

**Ressalva: Empregamos menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).**

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

RAZÃO SOCIAL/ CNPJ/NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA





## ANEXO VII

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

### MODELO DA MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE  
ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DA BAHIA, POR  
INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA,  
E A ..... A EMPRESA NA FORMA ABAIXO:

**O ESTADO DA BAHIA**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001- 60, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por..... adiante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e, do outro lado,....., inscrita no CNPJ sob nº....., doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, representada por ....., inscrito no CPF/MF sob nº ....., resolvem, tendo em vista o constante do **PA nº 33880/2011**, com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, ajustando e reciprocamente aceitando as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO:** Habilitada nos termos do **Pregão Eletrônico nº 11/2012**, devidamente homologado em ....., e publicação no DPJ, edição de....., obriga-se a **CONTRATADA** à prestação de serviços especializados de **elaboração da Estrutura de Governança com a instalação, treinamento e operação, em conformidade com a biblioteca ITIL, da Central de Serviço (Service Desk) realizando atendimentos de 1º nível remoto e presencial, através de uma plataforma integrada de gerenciamento de serviços, implantando os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições de serviço, no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, promovendo, inclusive, a operação durante a fase de transição dos serviços prestados pelos contratos remanescentes de atendimentos a usuários finais da área de Tecnologia da Informação, sob o regime de empreitada por preço global.**

**Parágrafo único:** Integram o presente instrumento, de modo indissociável, independentemente de transcrição, o Edital do **Pregão Eletrônico nº 11/2012**, seus Anexos, a proposta vencedora da **CONTRATADA** e demais elementos constantes no Processo nº **PA 33880/2011**.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:** O objeto indicado na cláusula primeira será fornecido pela **CONTRATADA** em conformidade com a **descrição pormenorizada contida em Edital e seus Anexos**, partes integrantes deste contrato, sem pagamento de quaisquer despesas adicionais por parte do **CONTRATANTE**, obrigando-se, ainda, a:

- a)** Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à **CONTRATANTE**, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para o **CONTRATANTE**;
- b)** Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Contrato, no prazo determinado, administrando todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços;
- c)** Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o **CONTRATANTE**, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- d)** Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo o local dos serviços sempre limpo e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;



- e) Realizar as suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados;
- f) Responder por qualquer acidente de trabalho na execução dos serviços, por uso indevido de patentes registradas em nome de terceiros, por danos resultantes de caso fortuito ou de força maior, por qualquer causa de destruição, danificação, defeitos ou incorreções dos serviços ou dos bens da **CONTRATANTE**, de seus funcionários ou de terceiros, ainda que ocorridos em via pública junto à obra.
- g) Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- h) Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela **CONTRATANTE** ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos serviços, bem como aos documentos relativos à execução da reforma.
- i) Paralisar, por determinação da **CONTRATANTE**, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- j) Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
- k) Responder pelo pagamento dos salários devidos aos empregados e encargos trabalhistas, bem como pelos registros, seguros contra riscos de acidentes de trabalho e outras obrigações inerentes à execução dos serviços ora contratados.
- l) Manter seu pessoal devidamente identificado através de crachás, com fotografia recente, e uniformizado;
- m) Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos;
- n) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- o) Comunicar ao **CONTRATANTE**, quaisquer fatos ou circunstâncias detectadas por seus empregados quando da execução dos serviços, que prejudiquem ou possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços ou comprometer à integridade do patrimônio público;
- p) Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por dolo ou culpa, inclusive de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir os danos decorrentes de paralisação ou interrupção dos serviços contratados, exceto quando isto ocorrer por exigência do **CONTRATANTE** ou ainda por caso fortuito, força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após a sua ocorrência, e serão avaliadas pelo **CONTRATANTE**. Eventuais valores devidos pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** poderão ser descontados de pagamentos pendentes ou vincendos;
- q) Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do **CONTRATANTE**, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais;
- r) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer impedimento que interfira no andamento dos serviços ou qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- s) Providenciar e manter atualizadas todas as licenças e alvarás necessários à execução dos serviços e efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre as suas atividades e/ou sobre a execução do objeto do presente contrato, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipais, relativas aos serviços prestados;
- t) Indenizar o **CONTRATANTE** por atos ilícitos (dolosos ou culposos), prejuízos causados, processos administrativos ou judiciais, especialmente ações trabalhistas, originados/causados por seus empregados ou qualquer outra pessoa alocada na prestação dos serviços objeto deste contrato, ainda que expirada a vigência deste.
- u) Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas



decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se, outrossim, por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento da presente contratação;

v) Responsabilizar-se pelo cumprimento das exigências previstas na legislação profissional específica e por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão vínculo empregatício algum com o **CONTRATANTE**;

w) Responder por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do **CONTRATANTE**;

x) Preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso, bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações;

y) Manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

Além das obrigações legais, o **CONTRATANTE** obriga-se ainda, a:

- a) Proceder a publicação resumida do instrumento de contrato e de seus aditamentos na imprensa oficial, condição indispensável para sua validade e eficácia, no prazo de até 10 (dez) dias corridos da sua assinatura;
- b) Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei nº 9.433/05;
- c) Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, de qualquer fato que acarrete em interrupção na execução do Contrato;
- d) Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados no Contrato;
- e) Notificar a **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- f) Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- g) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- h) Zelar pelo cumprimento das obrigações da **CONTRATADA** relativas à observância das normas vigentes;
- i) Proporcionar todas as condições para que a **CONTRATADA** possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações deste Contrato, do Edital, especialmente do Termo de Referência e seus anexos;
- j) Zelar para que durante toda a vigência deste contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- k) Permitir o acesso dos empregados da **CONTRATADA**, devidamente identificados, às suas dependências para execução de serviços;
- l) Disponibilizar à **CONTRATADA** normas e regulamentos internos aplicáveis aos locais e à execução dos serviços.
- m) Proceder a retenção dos tributos, na forma prevista da legislação específica, quando do pagamento das faturas.

### **CLÁUSULA QUARTA -DA SUBCONTRATAÇÃO:**

Será permitida a subcontratação de parte dos serviços, objeto deste contrato.

**Parágrafo primeiro:** A **CONTRATADA** para a prestação do serviço estabelecido no *Tópico 06 – Serviço a ser prestado (Transição)*, poderá efetuar a subcontratação de apenas 01 (uma) empresa.

**Parágrafo Segundo:** Para a prestação dos serviços estabelecidos no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)*, poderá efetuar a subcontratação de até 03 (três) empresas conforme as seguintes limitações:



- a) O valor total repassado para as empresas subcontratadas não pode ultrapassar o total de 30% do valor total do CONTRATO.
- b) Apenas 01 (uma) empresa para os serviços de treinamentos ITIL, definição e implantação dos processos baseados nas melhores práticas do ITIL.
- c) Apenas 01 (uma) empresa para o serviço de implantação da plataforma, com os seus respectivos treinamentos.
- d) Não será permitida a subcontratação de empresas para os serviços de planejamento, a serem executados pelo Gerente de Projeto e pelo Gerente de Serviços, conforme perfil dos profissionais descrito no *Tópico 07 – Serviço a ser prestado (Service Desk)*.

**Parágrafo Terceiro:** As subcontratações, se existirem, devem ser expressas formalmente, através de declaração por escrito da licitante, informando os dados da empresa subcontratada e os detalhes do serviço que serão prestados pela mesma associando-os aos Tópicos deste termo de referência. Esta declaração deverá ser entregue ao **CONTRATANTE** no momento da assinatura do contrato.

**Parágrafo Quarto:** As subcontratadas devem comprovar as exigências de Regularidade Jurídica e Fiscal, admitindo-se, para efeito de Qualificação Técnica, o somatório dos quantitativos de atestados dos serviços específicos de cada subcontratada, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada subcontratada.

**Parágrafo Quinto:** A disponibilização da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços não é considerada uma subcontratação, mas sim fornecimento da licença de uma ferramenta de Gestão de Serviços, conforme legislação em vigor, para todos os usuários da plataforma, atendendo aos aspectos de licenças estabelecidos no tópico 16.01.01.

**Parágrafo Sexto:** A **CONTRATADA** e sua(s) subcontratada(s) terão que manter sigilo total de todas as informações a que tiverem acesso, não podendo, em hipótese alguma, divulgar resultados, parciais ou totais, ou fazer qualquer comentário sobre as informações a que tenha tido acesso, o levantamento realizado e o conteúdo dos produtos gerados.

**Parágrafo Sétimo:** A **CONTRATADA** e sua(s) subcontratada(s) serão expressamente responsabilizadas quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo **CONTRATANTE** a tais documentos.

**Parágrafo Oitavo:** A **CONTRATADA** e sua(s) subcontratada(s) não poderão divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO

**Parágrafo Primeiro:** Os preços são fixos e irredutíveis durante o transcurso do prazo de 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta. O valor global deste contrato equivale ao valor da proposta vencedora, consistindo em R\$ .....(.....), conforme discriminado nos itens a seguir:

### Item 01 – Valor da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços para o período total do contrato

Subitens	Valor Total para o Contrato (R\$)	Valor Individual Concorrente	Valor Individual Nomeada
Licenças de Incidentes			
Licenças Requisição de Serviços			
Licenças Conhecimento			
Licenças Gerenciamento de Ativos de TI			
Licenças Inventário de TI			
Licenças Níveis de Serviço (SLM)			
Suporte e renovação			
Valor Item 01			

### Item 02 – Remuneração do Serviço de Transição



Subitens	Valor mensal	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Transição	R\$ .....	06	
		Valor Item 02	

Item 03 – Remuneração da Implantação da Governança

Subitens	Valor (R\$)
Implantação do Processo de Governança - Incidentes, Cumprimento de Requisição de Serviços e Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	
Valor Item 03	

Item 04 – Remuneração dos Treinamentos em Governança

Subitens	Número de Participantes (A)	Valor por participante (R\$) (B)	Valor (R\$) ( A x B )
ITIL Foundations V3	15 (quinze)		
ITIL Capabilities / Lifecycle	03 (três)		
ITIL MALC (Managing Across the Lifecycle)	03 (três)		
COBIT (Foundations)	10 (dez)		
		Valor Item 04	

Item 05 – Valor do Polo

Subitens	Valor mensal da manutenção por Polo (R\$) (A)	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
01. Alagoinhas		18	
02. Barreiras		18	
03. Brumado		18	
04. Cachoeira		18	
05. Euclides da Cunha		18	
06. Eunápolis		18	
07. Feira de Santana		18	
08. Gandu		18	
09. Guanambi		18	
10. Ipirá		18	
11. Irecê		18	
12. Itaberaba		18	
13. Itabuna		18	
14. Itapetinga		18	
15. Jacobina		18	
16. Jequié		18	
17. Juazeiro		18	
18. Salvador		18	
19. Santa Maria da Vitória		18	
20. Santo Antonio de Jesus		18	
21. Seabra		18	
22. Senhor do Bonfim		18	
23. Serrinha		18	



Subitens	Valor mensal da manutenção por Polo (R\$) (A)	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
24. Teixeira de Freitas		18	
25. Vitória da Conquista		18	
		Valor Item 05	

**Item 06 – Valor da Sede**

Subitens	Valor mensal (A)	Número de Meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Sede - Salvador	R\$ ....	18	
		Valor Item 06	

**Item 07 – Valor do Encaminhamento**

Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Encaminhamento	R\$ .....	240.000	
		Valor Item 07	

**Item 08 – Valor do Atendimento 1º Nível Remoto**

Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Atendimento 1º Nível Remoto	R\$ .....	100.000	
		Valor Item 08	

**Item 09 – Valor do Atendimento 1º Nível Presencial**

Subitens	Valor Unitário (A)	Quantidade Estimada para 18 (dezoito) meses (B)	Valor (R\$) (A x B)
Atendimento 1º Nível Presencial	R\$ .....	100.000	
		Valor Item 09	

**Parágrafo Segundo:** Nos preços referidos no caput desta cláusula estão inclusos todos os custos diretos e indiretos inerentes à prestação dos serviços contratados, sem exceção, tais como mão-de-obra (salários, deslocamentos, transporte, hospedagem, alimentação, seguros, treinamento, fardamento, aparelhos de comunicação e contratos com as operadoras de telefonia, entre outros indicados no Anexo I – Termo de Referência), impostos e taxas de qualquer natureza que incidam ou venham a incidir sobre o cumprimento deste contrato, tributos, encargos e contribuições sociais, previdenciários, trabalhistas e rescisórios dos empregados da CONTRATADA, fiscais, parafiscais, fretes, seguros e demais despesas inerentes.

**CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**Parágrafo Primeiro:** O pagamento devido à empresa **CONTRATADA** será efetuado no prazo de até **08 (oito) dias úteis**, através de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente ou outro meio previsto na legislação vigente, contados a partir da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, após a declaração pelo **CONTRATANTE** do ateste das faturas.





**Parágrafo Segundo:** O valor a ser pago pela realização dos serviços será apurado em razão do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) podendo, diante de eventuais imperfeições em sua execução, resultar em glosa no seu pagamento. Entretanto, eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na lei.

**Parágrafo Terceiro:** A **CONTRATADA** terá até 02 (dois) dias úteis do mês posterior ao mês faturado para justificar situações imprevistas que tenham gerado uma informação inadequada de faturamento. O **CONTRATANTE** após o período de justificativa da **CONTRATADA** terá até 02 (dois) dias úteis para análise das justificativas acatando-as ou não. Após estes 04 (quatro) dias úteis a fatura deve ser recalculada, se for o caso, e encaminhada para o pagamento.

**Parágrafo Quarto:** O **CONTRATANTE** deverá obedecer as condições de pagamento estabelecidas no Tópico 09 - Acordo de Nível de Serviço (ANS) e Pagamento do Anexo I – Termo de Referência, no qual constam as atividades, periodicidade da remuneração dos serviços, indicadores do serviço e instruções para apuração do valor devido em função do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Atividade	Frequência	Itens da planilha de preço que compõem a remuneração
Entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	Uma vez no contrato	Item 01
Realização de Treinamentos	Eventual	Item 04
Serviço da Fase de Implantação	Mensal	Itens 02 e 03
Serviço da Fase de Operação	Mensal	Itens 05, 06, 07, 08 e 09.

**Parágrafo Quarto:** O pagamento com frequência mensal ocorrerá conforme estabelecido detalhadamente no tópico 09.09 do Anexo I Termo de Referência respeitando a fórmula geral para o cálculo da remuneração: Pagamento Efetivo (PE) = Pagamento Completo (PC) – Valor Devido (VD). A forma de cálculo do Pagamento Completo (PC) e Valor Devido (VD) tanto para a Fase de Implantação quanto para a Fase de Operação está expressa nos tópicos 09.07 e 09.08, respeitando o Nível de Serviço Contratado (NSC) estabelecido no tópico 09.06.

**Parágrafo Quinto:** Em havendo alguma pendência impeditiva do pagamento, será considerada data da apresentação da fatura aquela na qual ocorreu a regularização da pendência por parte da **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sexto:** A atualização monetária dos pagamentos devidos pela Administração, em caso de mora, será calculada considerando a data do vencimento da Nota Fiscal/Fatura e do seu efetivo pagamento, de acordo com a variação do INPC do IBGE, *pro rata temporis*.

**Parágrafo Sétimo:** A nota fiscal deverá ser emitida em nome do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia CNPJ – 13.100.722/0001-60, endereço: 5ª Av. do CAB, 560, edifício Anexo ao Tribunal de Justiça, CEP-41.745- 971 – Salvador-Bahia.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DA REPACTUAÇÃO

**Parágrafo Primeiro:** Havendo prorrogação contratual, a repactuação será permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação. A repactuação poderá ser feita com base em Planilha de Custos e Formação de Preços, comparada com pesquisa de mercado dos valores praticados.

**Parágrafo Segundo:** Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação serão eliminados como condição para a renovação.

**Parágrafo Terceiro:** No momento da prorrogação contratual, o **CONTRATANTE** irá assegurar-se de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação.

**Parágrafo Quarto:** A parcela que diz respeito à proporção de insumos envolvidos na Prestação de Serviços, nos termos do inc. XXV do art. 8º da Lei Estadual nº 9.433/05 será atualizada mediante a aplicação do INPC/IBGE, quando for o caso. Sobre a parcela do preço dos Recursos Humanos, poderá ser admitida a repactuação no interregno mínimo de 1 (um) ano, que será contado a partir da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento



convocatório ou da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a maior parcela do custo da contratação for decorrente de mão de obra e estiver vinculado às datas-base destes instrumentos e que seja comprovada a atividade preponderante do Contratado;

**Parágrafo Quinto:** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a data inicial para a contagem da anualidade será a data-base da categoria profissional que represente a maior parcela do custo de mão de obra da contratação pretendida;

**Parágrafo Sexto:** Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Sétimo:** As repactuações serão precedidas de solicitação das partes, acompanhadas de demonstração analítica da alteração dos custos, para mais ou para menos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou norma coletiva.

**Parágrafo Oitavo:** Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

- a) os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- b) as particularidades do contrato em vigência;
- c) as novas normas coletivas das categorias profissionais abrangidas;
- d) a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
- e) indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- f) a disponibilidade orçamentária do TJBA.

**Parágrafo Nono:** Admitida a repactuação, será lavrado termo aditivo ao contrato.

**Parágrafo Décimo:** O prazo referido anteriormente ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela **CONTRATANTE** para a comprovação da variação dos custos.

**Parágrafo Décimo-primeiro:** O **CONTRATANTE** poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Décimo-segundo:** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- a) a partir da assinatura do termo aditivo;
- b) em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c) em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

**Parágrafo Décimo-terceiro:** No caso previsto anteriormente, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente;

**Parágrafo Décimo-quarto:** O **CONTRATANTE** poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida;

**Parágrafo Décimo-quinto:** Na hipótese anterior, o período que a proposta permaneceu sob a análise do **CONTRATANTE** será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação.

**Parágrafo Décimo-sexto:** O **CONTRATANTE** assegurar-se-á de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa à Administração, não se obrigando, pois, a repactuar contratos que entenda contrários aos interesses públicos.



## CLÁUSULA OITAVA – DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

**Parágrafo Primeiro:** O valor contratado poderá ser revisto antes do prazo previsto para reajuste com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, na forma da alínea “d”, inciso II, art. 143 da Lei nº. 9.433/05, mediante solicitação formal da **CONTRATADA**, obedecida a seguinte condição:

a) As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de planilha analítica e documento que comprove a superveniência de fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária ou extracontratual, **demonstrando o seu impacto nos custos do contrato.**

## CLÁUSULA: A NONA - DA FISCALIZAÇÃO

Competirá ao **CONTRATANTE**, através da Coordenação de Atendimento ao Usuário – COATE/DIN, da Diretoria de Informática, proceder ao acompanhamento da execução do contrato, na forma do art. 154 da Lei Estadual nº 9.433/05 e do que consta no Anexo I – Termo de Referência do edital, bem assim receber o objeto segundo o disposto no art. 161 da Lei Estadual 9.433/05, competindo ao servidor ou comissão designados, primordialmente:

- g) anotar, em registro próprio, as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando as providências necessárias à correção das falhas ou defeitos observados;
- h) transmitir à **CONTRATADA** instruções e comunicar alterações de prazos e cronogramas de execução, quando for o caso;
- i) dar imediata ciência a seus superiores e ao Núcleo de Licitação, dos incidentes e ocorrências da execução que possam acarretar a imposição de sanções ou a rescisão contratual;
- j) adotar, junto a terceiros, as providências necessárias para a regularidade da execução do contrato;
- k) promover, com a presença da **CONTRATADA**, a verificação da execução já realizada, emitindo a competente habilitação para o recebimento de pagamentos;
- l) esclarecer prontamente as dúvidas da **CONTRATADA**, solicitando ao setor competente da Administração, se necessário, parecer de especialistas;
- m) ordenar a imediata retirada, de suas dependências, de empregados da **CONTRATADA**, cuja permanência seja inconveniente ou que venha embarçar ou dificultar a ação fiscalizadora, correndo, por exclusiva conta da **CONTRATADA**, quaisquer ônus decorrentes das leis trabalhistas e previdenciárias, bem como qualquer outra que tal fato imponha;
- n) solicitar da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a apresentação de documentos relacionados com a execução do contrato.

**Parágrafo único:** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do **CONTRATANTE**, não eximirá a **CONTRATADA** de total responsabilidade na execução do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DOS PRAZOS DE VIGÊNCIA E DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

**Parágrafo Primeiro:** O contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura**, e eficácia e validade a partir da publicação resumida no Diário da Justiça Eletrônico, admitida a sua prorrogação, nos termos do artigo 140 da Lei Estadual nº 9.433/05, de acordo com a conveniência das partes, fundado no interesse público e autorizado pela autoridade competente.

**Parágrafo Segundo:** A prorrogação do contrato deverá ser solicitada, pelo servidor responsável pelo seu acompanhamento, no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias antes do seu termo final, com justificação escrita, conforme o parágrafo único do art. 142, da Lei nº 9.433/05.

**Parágrafo Terceiro:** Os aditivos contratuais serão publicados nas mesmas condições do contrato aditado, mencionando-se obrigatoriamente, em caso de alteração do seu valor, o que consta no instrumento originário, sob pena de responsabilidade da autoridade signatária.

**Parágrafo Quarto:** A **CONTRATADA** deverá executar os seus serviços conforme parâmetros estabelecidos a seguir:

Atividade	Tópico(s) do Anexo I Termo de Referência que estabelece(m) os parâmetros de execução das atividades (Cronograma e/ou ANS)
Entrega da Plataforma Integrada de Gerenciamento de Serviços	09.01.01
Realização de Treinamentos	09.01.02



Serviço da Fase de Implantação	Governança	09.06.01 Quadro 09.07
	Transição	09.06.01 Quadro 09.08
Serviço da Fase de Operação		09.06.02 Quadro 09.10

#### CLÁUSULA DÉCIMA -PRIMEIRA : DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

**Parágrafo Primeiro:** A **CONTRATADA** ficará obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto **até 25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato, na forma do §1º do art. 143 da Lei Estadual nº 9.433/2005, sendo que nenhum acréscimo ou supressão poderá ser realizado sem a devida motivação ou exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – SEGUNDA: DA GARANTIA CONTRATUAL

Em garantia de plena, fiel e segura execução de tudo o que se há obrigado, a **CONTRATADA** prestará garantia de 2% (dois por cento) sobre o preço global do objeto contratado.

**Parágrafo Primeiro:** A garantia será prestada em caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança bancária, pelo prazo equivalente ao deste contrato acrescido de mais três meses.

**Parágrafo Segundo:** O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.

**Parágrafo Terceiro:** A liberação da garantia ou sua restituição se dará após a emissão do Termo de Encerramento Contratual, com a comprovação de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos recursos humanos envolvidos na Prestação de Serviços, inclusive garantidas eventuais demandas judiciais decorrentes da presente contratação, nos termos do Instrumento Contratual e quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** A garantia será obrigatoriamente revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quinto:** No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

**Parágrafo Sexto:** Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pela **CONTRATANTE**, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da **CONTRATADA**, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

**Parágrafo Sétimo:** A garantia responderá pela pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – TERCEIRA : DAS PENALIDADES

A **CONTRATADA** cumprirá, rigorosamente, as condições estabelecidas neste contrato, na proposta vencedora, no edital e seus anexos, sobretudo no Termo de Referência, para execução do serviço, objeto deste contrato, inclusive obrigações adicionais estabelecidas neste instrumento, sob pena de, descumprindo as obrigações contratuais ou cometendo os ilícitos previstos nos artigos 184 e 185 da Lei Estadual nº 9.433/05, sujeitar-se às penalidades cabíveis.

**Parágrafo Primeiro:** Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos arts. 184 e 185 da Lei Estadual 9.433/05 e **art. 7º da Lei Federal nº 10.520/02**, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo.

**Parágrafo Segundo:** Constitui ilícito administrativo a conduta praticada pela **CONTRATADA** que, nos termos dos arts. 184, V, e 185, II, da Lei Estadual nº 9.433/05 c/c o art 7º da Lei Federal nº 10.520/02, apresentar declaração ou qualquer outro documento falso exigido para o certame, sujeitando-se o infrator, com fundamento nos arts. 195 c/c 186 III, parágrafo único, da Lei nº 9.433/05, à declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, cumulada com a multa ora estabelecida, de 10% (dez) do valor ofertado ou contratado, sem prejuízo das demais



cominações legais.

**Parágrafo Terceiro:** À **CONTRATADA** que incorrer nas faltas administrativas previstas na Legislação serão aplicadas, sem prejuízo do disposto no art. 186, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.433/05, as penalidades a seguir:

**I. Multa**, que será graduada de acordo com a gravidade da infração, da seguinte forma:

- a) 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;
- b) 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato, em caso de descumprimento parcial das obrigações contratuais, sejam elas de execução ou outras definidas neste contrato e seus anexos referidos, excetuando-se as hipóteses de mora previstas nas alíneas “c” e “d” desta cláusula;
- c) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado;
- d) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

**II. Suspensão temporária do direito de cadastrar e licitar e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não excedente a 05 (cinco) anos**, aos que incorrerem nos ilícitos previstos nos incisos VI e VII do art. 184 e I, IV, VI e VII do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**III. Declaração de Inidoneidade para licitar e contratar com a Administração**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade competente para aplicar a punição, os que incorram nos ilícitos previstos nos incisos I a V do art. 184 e II, III e V do art. 185 da Lei Estadual nº 9.433/05.

**IV. Descredenciamento** do sistema de registro cadastral.

**Parágrafo Quarto:** As multas a que se refere este artigo não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei.

**Parágrafo Quinto:** As multas previstas neste item não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

**Parágrafo Sexta:** O atraso no pagamento das parcelas trabalhistas, previdenciárias e tributárias é considerado falta gravíssima, podendo ensejar a rescisão contratual, se repetida mais de uma vez a cada anualidade contratual, se houver prorrogações.

**Parágrafo Sétima:** Para a aplicação das penalidades previstas serão levadas em conta a natureza e a gravidade das possíveis faltas, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- QUARTA: DA RESCISÃO:**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

**Parágrafo Primeiro:** O **CONTRATANTE** ao longo da vigência do contrato poderá rescindi-lo conforme disposto no art. 168, da Lei nº 9.433/09, motivadamente, desde que seja a **CONTRATADA** notificada, por escrito, com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo Segundo:** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos I e XVI a XX do art. 167, da Lei nº 9.433/09, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- a) devolução da garantia;
- b) pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização.

**Parágrafo Terceiro:** No caso de rescisão determinada por ato unilateral da **CONTRATADA** ficam asseguradas à **CONTRATANTE**, sem prejuízo das sanções cabíveis:



- a) execução dos valores das multas e indenizações devidas à **CONTRATANTE**;
- b) retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Quarto:** O contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o **CONTRATANTE**, consoante o disposto no inciso II do art. 168 da Lei nº 9.433/05.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – QUINTA: DA REGÊNCIA LEGAL**

Submete-se, o presente contrato às disposições contidas nas Leis Estaduais nºs 9.433/05, 9.658/05 e 10.967/08, Leis Complementares nºs 123/06, 127/07 e 128/08, Leis Federais nºs 8.666/93, 8.212/91 e 10.520/02, Decretos Judiciários do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia nºs 12/03, 44/03 e 13/06; e demais legislações aplicáveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- SEXTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

A despesa decorrente do presente instrumento será atendida no presente exercício, através da **Unidade Orçamentária 2.04.410 - FAJ, Unidade Gestora 289 – SETIM**:

I - Serviços: **Atividade 2000 Elemento de Despesa 3.3.90.39, Sub-Elemento 39.46-2, Fonte 20/13,**

Nas prorrogações contratuais, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas **para esta contratação, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo de Apostilamento ou Aditivo.**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA- SÉTIMA: DO FORO**

As partes elegem o foro da Comarca de Salvador, Estado da Bahia para dirimir quaisquer dúvidas ou questões resultantes do cumprimento do presente contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e Contratadas, as partes firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias, de igual teor e forma, para um efeito, juntamente com as testemunhas, abaixo identificadas.

Salvador,                    de                    de 2012.

**CONTRATANTE:**

\_\_\_\_\_  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA**

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

**TESTEMUNHAS:** \_\_\_\_\_





**ANEXO I AO CONTRATO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE  
SI CELEBRAM ....., E A  
EMPRESA .....  
(Pregão Eletrônico nº 11/2012 - Processo  
nº 33880/2011)**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001- 60, por intermédio do **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA**, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por..... adiante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e, do outro lado,....., inscrita no CNPJ sob nº....., doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, representada por ....., inscrito no CPF/MF sob nº ..... resolvem, tendo em vista o constante do **PA nº .....** com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no **PA nº 33880//2011**, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a....., mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a .....NOME DA EMPRESA..... tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** de que a .....NOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O **CONTRATANTE** estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, **exemplificadas no item 05.13 do Termo de Referência – Anexo I do edital**, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo **CONTRATANTE**;
- b) A .....NOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo **CONTRATANTE**;
- c) A .....NOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) O **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela .....NOME DA EMPRESA.....
- e) O **CONTRATANTE** pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos



em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;

f) A .....NOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**;
- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- c) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;
- d) A .....NOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**;
- e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à .....NOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**;
- h) A .....NOME DA EMPRESA..... **firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE**;
- i) A .....NOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;
- j) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**;
- k) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajado na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;
- l) A .....NOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do **CONTRATANTE** em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao **CONTRATANTE**, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

### CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.



#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a .....NOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;

b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;

c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do **CONTRATANTE**;

d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;

e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA NONA - DO FORO**

O **CONTRATANTE** elege o foro de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, é assinado o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, pela .....NOME DA EMPRESA....., sendo em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

\_\_\_\_\_  
Nome  
Diretor

.....NOME DA EMPRESA.....



## ANEXO VIII

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO E DE ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

**1. Declaramos, para os fins do tratamento diferenciado e favorecido de que cogita a Lei Complementar nº 123/06, que:**

( ) **Não possuímos** a condição de microempresa, nem a de empresa de pequeno porte.

( ) Estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição de **MICROEMPRESA** e que não estamos incurso nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei complementar nº 123/06.

( ) Estamos enquadrados, na data designada para o início da sessão pública, na condição de **EMPRESA DE PEQUENO PORTE** e que não estamos incurso nas vedações a que se reporta o §4º do art. 3º da Lei complementar nº 123/06.

**2. No que concerne ao conhecimento e atendimento às exigências de habilitação, declaramos:**

( ) Para os efeitos do inciso II do art. 120, em face do quanto disposto no inc. V do artigo 184, do mesmo diploma estadual, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação, cientes das sanções factíveis de serem aplicadas a teor do art. 186 do mesmo diploma e da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

( ) Para os efeitos do §1º do art. 43 da Lei complementar nº 123/06, **haver restrição na comprovação da nossa regularidade fiscal**, a cuja regularização procederemos no prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento da declaração do vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, cientes de que a não-regularização da documentação, no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Estadual nº 9.433/05, especialmente a definida no art. 192, inc. I.

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**RAZÃO SOCIAL/ CNPJ/NOME DO REPRESENTANTE LEGAL/ E ASSINATURA**

## ANEXO IX

### MODELO DE DECLARAÇÃO DE DESIMPEDIMENTO DE LICITAR E/OU CONTRATAR

Modalidade de Licitação <b>PREGÃO ELETRÔNICO</b>	Número 11/2012
-----------------------------------------------------	-------------------

Declaramos, sob pena de Lei, que a empresa .....(razão social/CNPJ) ..... não está impedida de licitar ou contratar com a Administração direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, abrangendo inclusive as entidades com personalidade jurídica de direito privado sob controle do poder público e as fundações por ele instituídas ou mantidas (art. 185, III, da Lei Estadual nº 9.433/05).

Salvador \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**RAZÃO SOCIAL/ CNPJ/NOME DO REPRESENTANTE LEGAL/E ASSINATURA**