



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO VI - NP 09 - PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA)

Termo de Referência de TIC Nº 23/2020 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 02 de outubro de 2020.

1. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

1.1. Unidade Demandante:

Secretaria de Tecnologia da Informação.

1.2. Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante:	Carlos Vinícius de Arimatea	Matrícula:	20943108
E-mail do Integrante Demandante:	cvarimatea@tjes.jus.br	Telefone:	(27)3357-4500
Integrante Técnico:	David Sudré de Andrade	Matrícula:	21003631
E-mail do Integrante Técnico:	dasandrade@tjes.jus.br	Telefone:	(27)3357-4802
Integrante Administrativo:	Karina Marques Pereira	Matrícula:	21070117
E-mail do Integrante Administrativo:	kmpereira@tjes.jus.br	Telefone:	(27)3357-4513

1.3. Contratante:

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES

CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: Isento

Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória – ES

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico com atualizações de versão e capacitação para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise, visando a atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES. (CATSER 22993)

2.2. Itens que compõem a solução:

2.2.1. Solução integrada de Gestão de Serviços - *Axios Assyst Enterprise*;

2.2.2. Ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM (*IT Operations Management*);

2.2.3. Atualmente, o PJES conta com 82 licenças do ITSM (*IT Service Management*) *Axios Assyst Enterprise*;

2.2.4. Todas as funcionalidades aderentes às ferramentas especificadas acima.

2.3. DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE SUPORTE	QUANTIDADE	Prazo
1	1	Suporte técnico com atualizações de versão da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise.	1	36 meses
		DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO		
	2	Capacitação em Administração Funcional do Assyst Enterprise	1	30 horas
	3	Capacitação em Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise	1	30 horas
	4	Capacitação em Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM	1	20 horas
	5	Capacitação em Elaboração de Relatórios com o BIRT	1	30 horas
	6	Capacitação em Scripting	1	30 horas

Justificativa da quantidade: A quantidade se dá em razão de o Poder Judiciário já possuir tais licenças (adquiridas em contratação anterior - processo nº 2014.00.593.379). Como ainda estão em uso e atendem plenamente às demandas do PJES, tem-se a necessidade de contratar o serviço de suporte, bem como contratar a capacitação com ênfase na ferramenta para a equipe técnica da STI.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. MOTIVAÇÃO:

Em 2014, através do processo nº 2014.00.593.379, o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo realizou a aquisição de licenças do Software *Axios Assyst Enterprise*, que é responsável por gerir diversos serviços de TI, dentre eles o controle de requisições, incidentes, gestão de ativos, níveis de serviço e outros. Tal contratação foi necessária para adequar o PJES às boas práticas de TI, atendendo a requisitos de alto nível. Nesta seara, a fim de manter a ferramenta em pleno funcionamento e que já foi adquirida pelo PJES, o serviço de suporte com atualização é fundamental, haja vista a necessidade de constante evolução da solução integrada de Gestão de Serviços de TI, a partir das correções e melhorias realizadas pelo fabricante e liberadas tempestivamente.

Além disso, é imprescindível o apoio de empresa técnica especializada na solução para complementar as ações da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a manutenção e evolução do funcionamento da solução, a partir de orientações e intervenções específicas no ambiente da ferramenta, uma vez que esta Secretaria conta com número reduzido de servidores, estando, inclusive, abaixo dos níveis indicados pelo CNJ.

Como estratégia de independência, se faz indispensável a inclusão de capacitações

técnicas da solução, que irão contribuir para a disseminação do conhecimento necessário para a administração e evolução da solução ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) entre as equipes técnicas internas da área de TI.

3.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário	[X]	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
[] Gerenciar as demandas repetitivas de grandes litigantes		
[X] Implantar a governança de TI	[]	Implantar o Gerenciamento de Processos
	[]	Implantar o Gerenciamento de Projetos
	[X]	Implantar o Gerenciamento de Serviços de TI
	[]	Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk
	[]	Implantar o Gerenciamento de Segurança da Informação
	[]	Reestruturar a STI – Recursos humanos e Estrutura organizacional
[] Implantar a gestão de custos	[]	Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos
[] Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça	[]	Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça
[X] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados	[]	Atualizar o parque tecnológico
	[]	Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio
	[]	Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa
	[]	Convergir e integrar os sistemas legados
	[]	Implantar o Processo Judicial Eletrônico
	[]	Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos
	[]	Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
	[]	Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos

3.3. ESTUDOS PRELIMINARES:

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (0178648, 0284889, 0284977 e 0286270).

3.4. DEMANDA PREVISTA:

Conforme apontado no documento Documento de Oficialização de Demanda – DOD, o serviço de suporte com atualizações de versão para 82 (oitenta e duas) licenças já adquiridas por este órgão, se justifica pela necessidade constante de evolução da solução integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise, a partir das correções e melhorias realizadas pelo fabricante e liberadas

tempestivamente, de modo que se alcancem os benefícios ali estabelecidos, bem como a satisfação do usuário. Além disso, se faz necessário o apoio de empresa técnica especializada na solução para complementar as ações da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a manutenção e evolução do funcionamento da solução, a partir de orientações e intervenções específicas no ambiente da solução. Como estratégia de independência, se faz necessária a inclusão de capacitações técnicas da solução, que irão contribuir para a disseminação do conhecimento necessário para a administração e evolução da solução ITSM entre as equipes técnicas internas da área de TI.

3.5. Soluções Disponíveis:

3.5.1. SOLUÇÃO 1: Contratação do serviço de suporte técnico e capacitação

Contratação do serviço de suporte técnico, com atualização tecnológica, e capacitação de técnicos para as licenças *Axios Assyst Enterprise*, já licenciadas pelo Poder Judiciário e que, até o presente momento, atende às atuais demandas e necessidades de gerenciamento de incidentes, mudanças e ativos do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo. A contratação do serviço de capacitação tem por objetivo otimizar o uso da ferramenta pelos servidores, extraindo o melhor custo x benefício que a ferramenta pode oferecer. Insta salientar que o software já licenciado tem uma ampla gama de funcionalidades, motivo pelo qual os servidores da STI necessitam de um processo de capacitação, a fim de agregar conhecimento e valor junto ao jurisdicionado. Ademais, nesta solução, não haveria desperdício do investimento, uma vez que as licenças do *Axios Assyst Enterprise* já foram adquiridas por este Poder Judiciário, com

3.5.2. SOLUÇÃO 2: Aquisição de uma nova solução com aquisição de hardware e licenças, serviços de implantação, suporte, garantia e treinamento

Outras soluções proprietárias têm a capacidade de suprir a demanda por gerenciamento de incidentes, mudança e ativos do PJES. Todavia, a solução *Axios Assyst Enterprise* já foi adquirida e, até o presente momento, atende às atuais demandas e necessidades do PJES. Sendo assim, a licitação de uma nova solução aumentaria o custo da contratação, pois para manter a solução atual basta tão somente realizar a contratação do suporte técnico, bem como do serviço de capacitação, a fim de maximizar a utilização da ferramenta contratada. Em contrapartida, a contratação de uma nova ferramenta acarretaria em custos ainda maiores, pois além dos custos da ferramenta em si, haveria ainda gastos com suporte e capacitação.

3.5.3. SOLUÇÃO 3: Utilização de Softwares Livres

A Secretaria de Tecnologia da Informação utilizava o sistema livre GLPI, para gerenciamento dos chamados relativos a incidentes, requisição de serviços, manutenções e serviços não categorizados.

Após 02 (dois) anos de utilização, identificou-se que o GLPI não atende a todas as necessidades do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES), além disso, foi identificada a necessidade de implantar os seguintes processos e função do ITIL: Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, com serviços de suporte da ferramenta por um período de, no mínimo, 36 (trinta e seis) meses.

3.6. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

3.6.1. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:

Conforme item "Análise de projetos similares realizados por outros órgãos ou entidades

da Administração Pública" deste documento.

3.6.2. Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>):

Por se tratar de suporte técnico e capacitação para uma solução adquirida anteriormente pelo PJES, não há que se falar em outra solução, conforme detalhado na solução 3.

3.6.3. Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:

Por se tratar de suporte técnico e capacitação para uma solução adquirida anteriormente pelo PJES, não há que se falar em outra solução, conforme detalhado na solução 3.

3.6.4. Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;

Não aplicável ao objeto do contrato.

3.6.5. Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;

Não aplicável ao objeto do contrato.

3.6.6. Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);

Não aplicável ao objeto do contrato.

3.7. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

Em relação ao objeto desta contratação, foram observados que, em outros órgãos públicos, procedeu-se a contratação de objeto semelhante, conforme a seguir:

1 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 6ª REGIÃO					
Modelo de seleção	Pregão eletrônico nº 56/2016, disponível em: https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/56.16.pdf (acesso em 29/11/2019)				
Objeto	REGISTRO DE PREÇOS - Fornecimento e instalação de licenças de software Assyst Enterprise, suporte técnico e capacitação.				
Regime de contratação	Menor preço				
Vigência	20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado até 60 meses.				
Empesa Vencedora	Lote 1: MCR SISTEMAS E CONSULTORIA LTDA Lote 2: ACTIVE TECNOLOGIA SERVICOS E CONSULTORIA S/A				
Data de Homologação	30/12/2016				
	Lote	Descrição	Quantidade a Registrar	Valor Unitário	Valor Total
	1	• Licenças Nomeadas ITSM	232	R\$ 7.110,00	R\$ 1.649.520,00
		• Licenças Concorrentes ITSM	332	R\$ 10.190,00	R\$ 3.383.080,00
		• Licenças de Ativos (licenças com agentes)	15579	R\$ 98,00	R\$ 1.526.742,00
		VALOR TOTAL - LOTE 1		R\$ 6.559.342,00	

Serviços Contratados	2	Descrição - SERVIÇO DE SUPORTE	Valor Mensal Por Regional	Quantidade a Registrar	Valor Mensal Total	Valor Total em 20 (vinte) meses	
		Suporte Técnico Com Atualização Tecnológica	R\$ 6.169,17	18	R\$ 111.045,00	R\$ 2.220.900,00	
		Descrição - SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO	Quantidade a Registrar	Valor Unitário	Valor Total		
		Capacitação - Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise	14	R\$ 11.000,00	R\$ 154.000,00		
		Capacitação - Administração Funcional do Assyst Enterprise	14	R\$ 10.125,00	R\$ 141.750,00		
		Capacitação - Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITAM	14	R\$ 9.600,00	R\$ 134.400,00		
		Capacitação - Construção de Relatórios com o BIRT	16	R\$ 8.945,00	R\$ 143.120,00		
		Capacitação - Scripting	16	R\$ 9.200,00	R\$ 147.200,00		
		VALOR TOTAL - LOTE 02		R\$ 2.941.370,00			
		VALOR TOTAL HOMOLOGADO					R\$ 9.500.712,00

2 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 4ª REGIÃO	
Modelo de Seleção	Adesão ARP 0003/17-9 / Nº do Contrato 26/2017 / Pregão Nº 56/2016 disponível em https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/56.16.pdf (acesso em 02/12/2019) e https://www.trt4.jus.br/portais/governanca/contratos-de-tic-2018 (acesso em 02/12/2019)
Objeto	Prestação de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a solução integrada de serviços - Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM), em todas as versões.
Regime de Contratação	Menor preço
Vigência	20 (vinte) meses, podendo ser prorrogado até 60 meses.
Empresa Vencedora	Lote 2: ACTIVE TECNOLOGIA SERVICOS E CONSULTORIA S/A
Data de Homologação	30/12/2016
Serviços contratados	SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO COM ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA PARA TODOS OS COMPONENTES DA SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE SERVIÇOS – AXIOS ASSYST ENTERPRISE E DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE ATIVOS (ITAM)
VALOR TOTAL	R\$ 225.283,40

3 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ						
Modelo de Seleção		Pregão Eletrônico Nº 48/2019, disponível em https://www.tjpr.jus.br/editais/-/detalhe/licitacoes/5524 (acesso em 10/01/2019)				
Objeto		Contratação de solução integrada de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), composta de fornecimento de licenças e prestação de serviços de instalação, implantação dos processos ITIL (v.3 ou superior), treinamento de operação e administração da solução, consultoria por horas técnicas para assessoramento e customização na solução adquirida, com suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses.				
Regime de Contratação		Menor preço				
Empresa Vencedora		LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A				
Data de Homologação		20/08/2019				
Vigência		48 (quarenta e oito) meses.			PREÇO MÁXIMO	
Serviços contratados	Lote	Quantidade	Unidade de Medida	Especificações	UNITÁRIO	TOTAL DO ITEM
	1	25	unidade	Licença Dedicada software de ITSM com Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 11.801,84	R\$ 295.046,00
		60	unidade	Licença Flutuante Software de ITSM com Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 16.463,08	R\$ 987.784,80
		500	unidade	Licenças para controle de Ativos com Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 989,14	R\$ 494.570,00
		13	processo	Implantação de Processos, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 37.063,55	R\$ 481.826,15
		5	turmas	Capacitação Operacional, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 15.143,19	R\$ 75.715,95
		2	turmas	Capacitação Administrativa, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 17.848,55	R\$ 35.697,10
		8.000	horas técnicas	Banco de Horas Técnicos sob demanda ao longo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I).	R\$ 59,92	R\$ 479.360,00
PREÇO MÁXIMO GLOBAL DO LOTE nº 01 (considerar-se-á como global o somatório dos preços totais de cada item que compõe este Lote)..... R\$ 2.850.000,00						

3.8. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Em comparação com as soluções identificadas, tem-se evidente que a contratação do serviço de suporte mostra-se mais vantajosa, pois o Poder Judiciário já adquiriu as licenças do Axios

Assyst Enterprise em caráter permanente. Logo, não se mostra razoável a contratação de novas licenças, haja vista o custo já despendido para a aquisição anterior da solução em questão que, registre-se, continua a atender plenamente os interesses e as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo. Ademais, uma nova contratação desse porte acarretaria, necessariamente, no aumento do custo de contratação, uma vez que não seria possível adquirir apenas novas licenças, mas também fornecer capacitação para os técnicos da STI, além de suporte técnico para a nova ferramenta.

No que se refere à solução 3, qual seja, a de software público brasileiro, apesar de existirem soluções gratuitas, ela não atende todas as necessidades do TJES. O GLPI, por exemplo, que era a solução anteriormente utilizada pelo PJES, não atende aos requisitos de boas práticas de TI, uma vez identificada a necessidade de implantar os seguintes processos e funções do ITIL: Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Para corrigir essa situação, o PJES adquiriu a ferramenta de ITSM (*IT Service Management*) *Axios Assyst*.

Desta forma, visando a possibilitar a continuidade de um projeto que atende plenamente o PJES com qualidade de serviço, reduzindo os custos de contratação e sem desperdício do investimento já realizado na contratação anterior, além de manter toda a base de conhecimento gerada ao longo dos anos e privilegiando o princípio da economicidade, a equipe de planejamento da contratação opta pela solução 01, já que a mesma se revela técnica e economicamente viável.

3.9. **AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO:**

O ambiente encontra-se preparado para receber o suporte técnico e a capacitação para a Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – *Axios Assyst Enterprise*, uma vez que o software já encontra-se operante. Sendo assim, toda a infraestrutura necessária para o serviço de suporte já havia sido implantada. Com relação aos cursos de capacitação, caso a CONTRATADA opte por utilizar as dependências do Poder Judiciário, há salas disponíveis para aplicar o treinamento, conforme descrito nos requisitos de capacitação.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Suporte Técnico e de Chamados:**

4.1.1. Deverão fazer parte do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica todos os componentes de software que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços - *Axios Assyst Enterprise*, além da funcionalidade de *CMDB Discovery* e a ferramenta de Gestão de Ativos - *ITOM*.

4.1.2. Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução atualizados e em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

4.1.3. O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo CONTRATANTE, comporá os seguintes serviços:

a) reparação dos erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho e/ou mau funcionamento da solução, devendo a CONTRATADA informar ao CONTRATANTE os procedimentos a serem executados para a resolução dos problemas;

b) **orientação e apoio** quanto ao planejamento e execução de ações de administração da solução integrada pelo CONTRATANTE, compreendendo:

- **configuração:** orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do

ambiente da solução integrada, que alteram o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta.

p. ex. orientar e apoiar: a criação de novas ações; alterações nas permissões de grupos e usuários; alteração do catálogo de serviços; criação e configuração de novas categorias de eventos; execução de ações de forma automática; criação e configuração de SLA's; construção de monitores e painéis de pesquisas de chamados; criação de novas pesquisas de satisfação; configuração de relatórios; dentre outros.

- **parametrização:** orientação sobre alteração nos valores dos parâmetros de administração da solução integrada.

p. ex. orientar e apoiar: configurações de parâmetros relativos ao gerenciamento de ações; de banco de dados; relativos ao construtor de eventos; relativos ao gerenciamento dos grupos de serviços; relativos aos eventos de mudanças; relativos ao gerenciamento dos usuários; relativos às configurações de data e hora; dentre outros.

c) orientação e apoio na elaboração e implantação de scripts e expressões ("scripting") para configuração e automação de tarefas envolvendo os componentes da solução integrada, tais como:

- Action Processor;
- restAPI;
- Smartmail;
- Smartmail Rule Dispatcher;
- Integrações via *import utility*;
- Outros.

d) elaboração de estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento e/ou baixo desempenho;

e) orientação e esclarecimento de dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução;

f) execução de procedimentos preventivos, com anuência do CONTRATANTE ou por sua solicitação, com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução;

g) Os procedimentos preventivos descritos acima deverão ser documentados e enviados com antecedência para ciência e aprovação do gestor, que repassará as informações para as equipes de 3º nível;

h) Quando houver atualização disponível, o procedimento poderá ser realizado no ambiente de homologação durante o horário comercial, de 09:00 às 19:00 horas, porém a atualização no ambiente de produção deverá ser efetuada fora do horário comercial, previamente acordado com o CONTRATANTE;

i) Para fazer cumprir os dispositivos acima, é de responsabilidade da CONTRATADA arcar com eventuais custos que por ventura possam surgir, como o pagamento de horas extras, adicional noturno, hospedagem, dentre outros;

j) realização de diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a anuência do CONTRATANTE, indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades;

- k) instalação e configuração de *patch's* e novas versões dos componentes da solução, incluindo migração de dados, caso necessária, assegurando o funcionamento das customizações pré-existentes;
- l) apoio quanto à atualização de banco de dados de gerência da configuração (CMDDB) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas;
- m) orientação e apoio à equipe técnica do CONTRATANTE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução;
- n) elaboração de documentação sobre implementações e scripts padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificados pelo CONTRATANTE;
- o) transferência de conhecimento às equipes designadas pelo CONTRATANTE, no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, bem como eventuais adequações das customizações pré-existentes que ocorrer por força de alguma atualização aplicada;
- p) interação com o Suporte Oficial do fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e solucionar erros e falhas que causem mau funcionamento da solução;
- q) proposição de soluções de contorno temporárias, para os casos em que os chamados necessitem ser encaminhados ao fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas.

4.1.4. Para os casos em que o CONTRATANTE não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, a partir das orientações recebidas do suporte, ele poderá solicitar consultas técnicas entre as equipes de ambas as partes, preferencialmente, na modalidade remota, para que sejam demonstradas, de forma prática, pela CONTRATADA, as ações necessárias para o completo atendimento da solicitação de suporte técnico. Neste caso, o prazo para realização da consulta técnica deverá estar dentro do prazo inicial para resolução do chamado.

4.1.5. Caso não haja disponibilidade da equipe do CONTRATANTE para realização da reunião técnica dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

4.1.6. A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação local ou 0800. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato, e do endereço do portal.

4.1.7. O suporte por telefone deverá estar disponível entre 09:00 e 19:00 horas em dias úteis, a fim de cumprir o ANS definido neste documento.

4.1.8. **Os serviços de suporte técnico, quando verificada a necessidade de execução na forma presencial,** serão realizados nas dependências do CONTRATANTE, dentro de seus dias e horários úteis de funcionamento, de segunda à sexta-feira, de 12:00 às 18:00 horas, salvo para os casos de necessidades especiais que demandem autorizações do CONTRATANTE para acesso às suas dependências fora do dia e horário normal de funcionamento.

4.1.9. O atendimento de suporte técnico deverá ser realizado pela CONTRATADA no idioma Português do Brasil.

4.1.10. O CONTRATANTE disponibilizará acesso ao sistema *Axios Assyst Enterprise*, para que a CONTRATADA possa monitorar a abertura de chamados abertos pelo CONTRATANTE.

4.1.11. O CONTRATANTE criará uma mesa de serviços, que deverá ser monitorada pela CONTRATADA para o regular atendimento do ANS estabelecido neste documento.

4.1.12. Na impossibilidade de abertura dos chamados no sistema pelo CONTRATANTE, por

questões de indisponibilidade, a CONTRATADA proverá suporte técnico através do telefone. O chamado será devidamente registrado em sistema após o restabelecimento do serviço.

4.1.13. Para fins de apuração do ANS, nos casos de indisponibilidade e em que a comunicação da falha seja feita diretamente via central telefônica, a contagem do prazo iniciar-se-á a partir do horário da notificação do fato, podendo ser comprovado pelo CONTRATANTE através de cópia de email enviado ao preposto da CONTRATADA.

4.1.14. Deverão ser registradas, na abertura de um chamado, as informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

4.1.15. Para o registro do chamado, o CONTRATANTE deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, dentre outros.

4.1.16. Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite do CONTRATANTE.

4.1.17. O CONTRATANTE poderá solicitar a emissão de relatórios a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA provê-los em até 05 (cinco) dias úteis.

4.1.17.1. O modelo do relatório será definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Número do chamado;
- Resumo do chamado;
- Severidade do chamado;
- Tempo previsto para resolução do chamado;
- Tempo efetivo de resolução do chamado.

4.1.18. Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados pelo CONTRATANTE no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada esta necessidade e com a completa anuência do CONTRATANTE.

4.1.19. Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes.

4.1.20. Os serviços serão classificados, pelo CONTRATANTE, de acordo com as severidades: Emergencial, Alta e Padrão.

4.1.21. A relação nominal da equipe técnica do CONTRATANTE autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATADA durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

4.1.22. O atendimento aos chamados registrados pelo CONTRATANTE deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em caso de impossibilidade comprovada, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do CONTRATANTE, com os custos relativos ao deslocamento e hospedagem sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.1.23. Caberá ao CONTRATANTE definir a severidade do chamado durante o seu registro. Para os casos em que existam divergências entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser realizadas reuniões remotas para resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

4.1.24. Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior

interação com a equipe técnica do CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. Este item não se aplica para os chamados de severidade Emergencial.

4.1.25. Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção do Fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato. A CONTRATADA deverá fornecer os instrumentos para que o CONTRATANTE possa acompanhar as ações do Fabricante para resolução dos chamados.

4.1.26. Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a CONTRATADA, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema. Caso não seja possível a proposição de uma “solução de contorno”, a CONTRATADA deverá fornecer as devidas justificativas ao CONTRATANTE.

4.1.27. Durante o atendimento de um chamado pela CONTRATADA, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do CONTRATANTE, necessárias à resolução do chamado. A CONTRATADA deverá sempre informar ao CONTRATANTE quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.

4.1.28. Por iniciativa de qualquer uma das Partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

4.1.29. O atendimento aos chamados de severidade EMERGENCIAL não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE.

4.1.30. A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da CONTRATADA, sem prévia autorização do CONTRATANTE, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à CONTRATADA.

4.1.31. Por necessidade excepcional de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias. Nesse caso, a partir da devida concordância da CONTRATADA, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.

4.1.32. A contagem dos prazos de atendimento e resolução se inicia a partir do registro do chamado pelo CONTRATANTE.

4.1.33. Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por e-mail, ao CONTRATANTE, informando da resolução. A partir de então, o CONTRATANTE terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para verificar a completude da resolução. Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do email, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

4.1.34. Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

4.1.35. Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo CONTRATANTE.

4.1.36. Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos para resolução dos chamados, o CONTRATANTE poderá emitir notificação à CONTRATADA, que terá um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos.

4.1.37. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo, ou caso o

CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos.

4.2. Requisitos de Negócio Aplicados ao Serviço de Atualização Tecnológica

4.2.1. O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de CMDB Discovery e a ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM.

4.2.2. O serviço de atualização do software poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE sempre que surgirem novas evoluções nos componentes integrantes da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds” e funcionalidades, bem como o provimento de “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do contrato.

4.2.3. O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais, as customizações e integrações preexistentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados. Caso não seja possível, a CONTRATADA deverá realizar as adequações necessárias a fim de manter o serviço completamente operacional e funcional como na versão anterior.

4.2.4. As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATADA, com o apoio técnico das equipes internas do CONTRATANTE, caso seja necessário.

4.2.5. A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de segurança e acesso do CONTRATANTE.

4.2.6. A CONTRATADA deverá fornecer relatório periódico ou boletim (no mínimo bimestral) com todas as atualizações de software aplicadas ao ambiente de produção do CONTRATANTE, pertinentes aos componentes da solução integrada de gestão de serviços.

4.2.7. O CONTRATANTE poderá solicitar a emissão de relatórios a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA provê-los em até 05 (cinco) dias úteis.

4.2.8. As informações detalhadas acerca das correções e melhorias, incorporadas nas novas versões da solução integrada, deverão estar sempre disponíveis para fácil acesso do CONTRATANTE.

4.2.9. As atualizações de versão deverão seguir um fluxo de mudança definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, incluindo, no mínimo, a identificação dos atores e responsáveis pelos serviços, cronograma de atividades, critérios de aceitação da implantação e prazo de homologação da nova versão pelo CONTRATANTE.

4.2.10. A CONTRATADA deverá manter a documentação referente a todos os componentes da solução integrada atualizada e disponível para acesso do CONTRATANTE.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. Os serviços de capacitação consistem em treinamentos com abordagem teórica e prática com foco nos requisitos administrativos e funcionais da solução *Axios Assyst Enterprise*.

4.3.2. As capacitações que fazem parte desta contratação são as seguintes:

Capacitação	Carga horária
Administração Funcional do <i>Assyst Enterprise</i>	30 horas
Administração da Infraestrutura do <i>Assyst Enterprise</i>	30 horas
Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM	20 horas

Elaboração de Relatórios com o BIRT	30 horas
Scripting	30 horas

4.3.3. As capacitações devem considerar as versões atuais dos componentes da solução integrada instaladas no ambiente de produção do CONTRATANTE.

4.3.4. O serviço de capacitação deverá ser realizado presencialmente, nas dependências do CONTRATANTE.

4.3.5. Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático oficial, o fornecimento de certificado(s), bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

4.3.6. As datas e locais para realização do(s) treinamento(s) serão acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitando-se os prazos para realização e conclusão dos programas de capacitação.

4.3.7. As capacitações deverão ser realizadas em dias úteis consecutivos, respeitando-se o calendário nacional e regional de feriados do CONTRATANTE, com duração mínima diária de 06 (seis) horas e máxima de 08 (oito) horas, com turmas de até 10 (dez) alunos.

4.3.8. Obrigatoriamente, os cursos de capacitação, na ocasião de sua autorização para execução, deverão ser diluídos durante os meses, observando o quantitativo máximo de 01 (um) curso por mês.

4.3.9. O intervalo entre os cursos de capacitação será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

4.3.10. A validação de cada capacitação será realizada em até 05 (cinco) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação, conforme estabelecido no NMS.

4.3.10.1. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos, a CONTRATADA deverá repetir, dentro do prazo de vigência do contrato, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades em caso de persistência na insatisfação da Capacitação.

I - Dada a relevância do serviço de capacitação, caso a Contratada não atinja o nível de satisfação, conforme tabela abaixo, o contrato poderá ser rescindido, não impedindo a aplicação de outras penalidades previstas em contrato. Tal avaliação será realizada a cada módulo de capacitação.

Indicador	Nível de Satisfação (NS)
Aferição	Pelo PJES em pesquisa de satisfação pós treinamento.
Fórmula de Cálculo	$NS = Q/T \times 100$ Onde: NS = Nível de Satisfação; Q = Somatório dos pontos avaliados; T = Total máximo de pontos da pesquisa.
Nível mínimo de serviço exigido	NS Desejável: de 90% (noventa por cento) a 100% (cem por cento); NS Aceitável: menor que 90% (noventa por cento) até 80% (oitenta por cento); NS Inaceitável: menor que 80% (oitenta por cento).
Sanções	NS Desejável e Aceitável: nenhuma; NS Inaceitável: Refazer o treinamento sem custos adicionais. Caso o NS seja inaceitável por 02 (duas) vezes consecutivas, a CONTRATADA sofrerá a(s) penalidade(s) prevista(s), bem como poderá ter o contrato rescindido.

4.3.11. Para o curso de Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise, a CONTRATADA deverá providenciar, preferencialmente, a instalação de VM's (*Virtual Machine*) para atuarem como servidores do serviço, a fim de replicar a estrutura existente do CONTRATANTE. Os participantes deverão proceder com a respectiva instalação, apontando para os servidores fornecidos pela CONTRATADA.

4.3.12. Para o curso de Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM, a CONTRATADA deverá preparar o ambiente para que seja possível observar o funcionamento da ferramenta na prática, no que diz respeito a descoberta dos ativos.

4.3.13. Para os demais cursos, a CONTRATADA poderá fornecer acesso a um único servidor, devendo os participantes terem acesso ao sistema de treinamento para colocar em prática o conteúdo recebido durante as aulas.

4.3.14. A CONTRATADA deverá observar o expediente do CONTRATANTE, adequando o período de aplicação do curso ao funcionamento da instituição.

4.3.15. Para a realização das capacitações, serão responsabilidades da CONTRATADA:

- Instalação e configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;
- Fornecimento, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, do material didático individual de cada aluno, em português (apostilas, livros, CD's, dentre outros), incluindo todo o conteúdo programático dos treinamentos;
- Preparação do ambiente com registros para demonstrações e exercícios necessários às capacitações;
- Fornecimento, para todas as turmas, da lista de presença nominal com a identificação do curso e do período de aplicação, ordenada alfabeticamente pelo nome;
- Assegurar o cumprimento do conteúdo programático do curso;
- Fornecer, ao final do curso, o certificado de conclusão do curso aos servidores que tiverem comparecido a pelo menos 80% do tempo demandado, contendo, no mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;
- Se durante o treinamento verificar-se o aproveitamento insatisfatório do(s) instrutor(es) da Contratada para o uso completo da solução, tal fato deverá ser comunicado à Contratada que deverá providenciar a substituição de seu profissional, em prazo a ser definido, em razão do dimensionamento do mesmo;
- Coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos e às exigências estabelecidas nestas especificações, conforme indicadores contidos no item Padrão de Qualidade dos Serviços de Capacitação.

4.3.16. Para a realização das capacitações, serão responsabilidades do CONTRATANTE:

- Fornecer os recursos de apoio necessários ao desenvolvimento dos cursos, tais como: equipamentos multimídia, flip-chart e quadro branco;
- Indicar os participantes do curso, juntamente com seus nomes completos;
- Realizar a avaliação de reação de cada treinamento, por meio das características técnicas e níveis de serviço estabelecidos no item "Requisitos de nível de serviço e prazos de atendimento (Níveis Mínimos de Serviços - NMS)".

4.3.17. **Conteúdo das Capacitações**

4.3.17.1. **Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise**

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na arquitetura tecnológica

da ferramenta integrada, provendo capacidade de administrar a infraestrutura do ambiente da solução. Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Arquitetura do assyst;
- Instalação do assyst e todos os seus componentes;
- Parametrização e configurações iniciais;
- Administração de serviços e servidores;
- Infraestrutura assyst (Servidores, utilitários do assyst e integrações);
- Integração/sincronização de estruturas;
- Integração de usuários;
- Manutenção de usuários;
- Administração de serviços e logs.

4.3.17.2. **Administração Funcional do Assyst Enterprise**

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na administração funcional e operacional da solução. Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Arquitetura do assyst;
- Perfis de importação;
- Monitores de evento;
- Regras de hierarquia de alias;
- Administração de contas e perfis de usuários;
- Gestão de eventos;
- Gerenciamento de ações;
- Pesquisas de satisfação;
- Centro de Mensagens;
- Personalização e administração de formulários;
- Desenho de Processos;
- Assistente de relatórios;
- Personalização do assyst (web e css);
- Processos de importação e exportação de dados;
- Parâmetros configuráveis do assyst.

4.3.17.3. **Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM**

Esta capacitação tem como objetivo principal formar especialistas na administração funcional e operacional da ferramenta de gestão de ativos - ITOM. Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Visão geral;
- Pré-requisitos;
- Instalação do ITOM;
- Configuração do servidor de distribuição de imagens;

- Descoberta de ativos;
- Inventário;
- Gerenciamento de software
 - Mapeamento de softwares
 - Criação de pacote de software
 - Distribuição de software
- Conformidade de licenças de software;
- Processo de atualização do BDGC (ITOM e Patrimônio);
- Controle Remoto;
- Gerenciamento de patches;
- Distribuição de imagens de SO;
- Integração ITOM com LDAP.

4.3.17.4. **Construção de Relatórios com o BIRT**

Esta capacitação tem como objetivo principal capacitar os participantes acerca dos conceitos principais sobre a construção de relatórios no *Assyst Enterprise*, a partir da ferramenta BIRT (*Business Intelligence Report Tool*). Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

- Trabalhando com o *Wizard* do assyst;
- Conhecendo *Dashboard* e *fullpage reports*;
- Instalando o BIRT;
- Configurando o ambiente de desenvolvimento de relatórios;
- Interface do BIRT;
- Itens do relatório BIRT: Rótulos, Textos, Textos Dinâmicos, Dados, Imagem, Grids, Lista, Tabela, Gráficos;
- *Master Page*;
- Propriedades: Binding, Highlights, Visibilidade, Page Break , etc.;
- Trabalhar com Funções (Agregações, Somatório, Condições);
- Criando um relatório no BIRT;
- Scripts em javascript e CSS;
- Parametrizações necessárias para integração com assyst;
- Filters e lookups;
- Criando relatórios com filtros;
- Integrando relatórios com o assyst;
- Testando e publicando relatórios no assyst;
- Criando dashboards no assyst;
- Visão geral do modelo de dados do assyst;
- Comparação BIRT x Assyst: compatibilidade, limitações.

4.3.17.5. **Scripting**

Esta capacitação tem como objetivo principal capacitar os participantes acerca dos conceitos para a automação de tarefas no assyst por meio de codificação de scripts – Scripting. Deverá cobrir, no mínimo, os seguintes assuntos:

I - Action Processor

- Visão geral;
- Enviando e-mail;
- Executando aplicações;
- *Smartmail Rule Dispatcher*;
- Utilizando as variáveis do assyst (*Common variables*);
- Adicionando variáveis utilizando o *JavaDocs*;

II - Smartmail

- Visão geral;
- Utilizando variáveis para envio de e-mails;
- Utilizando informações resultantes de queries para envio de e-mails;

III - Smartmail Rule Dispatcher

- Visão geral;
- Tomando ações;
- Tomando ações baseado em informações resultantes de queries;
- Enviando pesquisa de satisfação;

IV - Mailbox Reader

- Visão geral;
- Configuração de caixas de e-mail;
- Regras para atualização de chamados;

V - restAPI

- Visão geral;
- Funções básicas - Abrindo um evento;
- Funções básicas - Tomando ações em um evento;
- Funções básicas - Fechando um evento;
- Funções básicas - Vinculando eventos;
- Exemplos de outras funções do restAPI;
- Automations;
- Auto Close;
- Escalation;

VI - Integrações via import utility

- Visão geral;

- Importação de dados - Estrutura da Organização;
- Importação de dados - Estrutura de Localização;
- Importação de dados - assyst User;
- Importação de dados - Exemplos de outras entidades do assyst;

VII - **Integração utilizando Legado**

- Utilizando o ACLI;
- Importando e-mails utilizando o Import Processor;
- Executando tarefas utilizando o External Job Processor.

4.4. **Requisitos de metodologia do trabalho**

- I - A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.
- II - Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.
- III - Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.
- IV - Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- V - Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e dos Níveis de Qualidade fixados.
- VI - Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.

4.5. **Requisitos de acordo de níveis de serviço (ANS)**

- I - Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE.
- II - A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do relatório mensal. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe do CONTRATANTE através do Sistema de gestão de incidentes e requisições.
- III - A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em glosas e/ou penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

4.5.1. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

4.5.1.1. Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico, pela CONTRATADA;

4.5.1.2. Prazo de Resolução: Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA.

I - Para efeito de cálculo do prazo de atendimento e resolução de severidade padrão, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 09:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

4.5.1.3. Abaixo, segue a tabela com o Acordo de Níveis de Serviço referente ao serviço de suporte técnico, com as seguintes severidades e prazos mínimos de atendimento e resolução:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO SUPORTE AXIOS ASSYST ENTERPRISE		
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO
Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falha(s) em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TI.	Prazo de Atendimento: Até 02 (duas) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado; Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado.
Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI.	Prazo de Atendimento: Até 04 (quatro) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado; Prazo de Resolução: Até 12 (doze) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado.
Padrão	Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores.	Prazo de Atendimento: Até 16 (dezesesseis) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado; Prazo de Resolução: Até 32 (trinta e duas) horas <u>úteis</u> , a contar do chamado.

4.5.2. Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços, devendo ser igual ou superior ao resultado esperado:

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Tempo para início de atendimento dos Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados atendidos até o prazo limite de início de atendimento / Total de chamados recebidos x 100	%	90
2	Índice de Resolução de Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
3	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Maior número de dias corridos após o prazo limite estabelecido para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias	0

4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	-	Mensal	Total de ocorrências em recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	ocorrências	0
5	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metasp de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	-	Mensal	Total de ocorrências em fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metasp de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	ocorrências	0

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

Variáveis	Indicadores	Nível de Satisfação (NS)	
Instrutor	• Domínio do assunto; • Métodos didáticos; • Clareza na exposição; • Facilidade de comunicação e objetividade; • Esclarecimento de dúvidas; • Atenção e estímulo à participação do grupo; • Administração de imprevistos; • Foco na apresentação do tema; • Administração do tempo previsto.	• Mede o nível de satisfação dos treinandos. • Caso o nível de satisfação dos treinandos não atinja 80% (oitenta por cento), o treinamento deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos. • Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito. • O cálculo será apurado com base na tabela que segue abaixo.	
	• Estrutura e organização; • Clareza e escrita; • Layout e formato; • Completude do conteúdo; • Utilidade como referência de pesquisa.		
		Indicador	Nível de Satisfação (NS)
		Aferição	Pelo PJES em pesquisa de satisfação pós treinamento.

Conteúdo do Treinamento	• Clareza e facilidade de compreensão; • Balanceamento entre teoria e prática; • Adequação do conteúdo à realidade do trabalho; • Completude do Conteúdo; • Facilidade de aplicação prática.	Fórmula de Cálculo	NS = $Q/T \times 100$ Onde: NS = Nível de Satisfação; Q = Somatório dos pontos avaliados; T = Total máximo de pontos da pesquisa.
		Nível mínimo de serviço exigido	NS Desejável: de 90% (noventa por cento) a 100% (cem por cento); NS Aceitável: menor que 90% (noventa por cento) até 80% (oitenta por cento); NS Inaceitável: menor que 80% (oitenta por cento).
		Sanções	NS Desejável e Aceitável: nenhuma; NS Inaceitável: Refazer o treinamento sem custos adicionais. Caso o NS seja inaceitável por 02 (duas) vezes consecutivas, a CONTRATADA sofrerá a(s) penalidade(s) prevista(s), bem como poderá ter o contrato rescindido.
Avaliação da Carga-Horária	• Tempo de duração do curso; • Carga horária em relação ao conteúdo do curso.		
Avaliação Geral	• Alcance das expectativas; • Coerência entre o proposto e o realizado; • Qualidade geral do curso.		

4.6. Requisitos de qualificação técnica

4.6.1. A LICITANTE melhor classificada deverá comprovar capacitação técnica por meio de:

Da empresa

4.6.1.1. **Atestado de Capacidade Técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que tenha **prestado serviço compatível em quantidade e características técnicas com o objeto da licitação**.

I - Considera-se compatível com o objeto da licitação a execução de suporte técnico pelo prazo mínimo de 12(doze) meses, em que o órgão ou empresa tenha fluxo anual de, pelo menos, 20.000 (vinte mil) chamados;

II - O(s) Atestado(s) de capacidade Técnica deverá(ão) ter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que assina, quantitativos da prestação dos serviços e a descrição dos serviços prestados;

III - Fica estabelecido que as licitantes poderão apresentar tantos atestados

quantos entenderem necessários para a comprovação exigida neste tópico.

Dos profissionais (perfil mínimo)

4.6.1.2. Consultor Técnico especialista na solução:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Possuir experiência em serviços de implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TI, baseados nas melhores práticas do ITIL V3, e em soluções de ITSM (Information Technology Service Management).

4.6.1.3. Instrutor especialista na solução:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);
- Para os cursos próprios da solução (Administração da Infraestrutura do Assyst, Administração Funcional do Assyst, Administração da Ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM), deverá apresentar experiência de treinamentos anteriores.

4.6.2. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos a partir da assinatura do contrato, para apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais.

4.6.3. A Equipe Técnica será apresentada pela CONTRATADA e aprovada pela equipe do CONTRATANTE após a apresentação da documentação.

4.6.3.1. Para aprovação dos profissionais da CONTRATADA, por parte do CONTRATANTE, a mesma deverá apresentar o currículo e outros documentos que comprovem o seu perfil.

4.6.3.2. O CONTRATANTE terá um prazo de até 05 (cinco) dias corridos para validar as documentações apresentadas, podendo solicitar a substituição de qualquer profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado.

4.6.4. Nos casos em que seja necessária a substituição, pela CONTRATADA, de quaisquer dos profissionais, a empresa deverá assegurar que o novo profissional detenha perfil igual ao especificado neste documento.

4.6.5. A CONTRATADA deverá dimensionar a sua equipe de forma a atingir os acordos de níveis de serviço descritos neste documento, mas deverá indicar, no mínimo:

4.6.5.1. Consultor Técnico: 01 (um) profissional;

4.6.5.2. Instrutor: 01 (um) profissional;

4.6.5.3. As funções de Consultor Técnico e de Instrutor poderão ser acumuladas, desde que não comprometa a execução dos serviços.

4.6.6. O CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais a qualquer tempo, durante a execução do contrato.

4.7. Requisitos legais

A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei nº 8.666/1993; Lei nº 10.520/2002; Decreto-Lei nº 9.507/2018; Instrução Normativa nº 05/2017; Instrução Normativa nº 01/2019; Decreto Estadual nº 1.527-

4.8. Requisitos temporais

4.8.1. A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes.

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO
ETAPA 1	Assinatura do contrato	05 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Prestação da garantia contratual	10 (dez) dias corridos após a convocação para esse fim.
ETAPA 3	Reunião inicial para comprovação dos requisitos e apresentação do preposto	15 (quinze) dias corridos a partir da ETAPA 2
ETAPA 4	Reunião para análise conjunta a fim de verificar as atualizações necessárias	15 (quinze) dias corridos a partir da ETAPA 3
ETAPA 5	Elaboração de cronograma com as ações necessárias	15 (quinze) dias corridos a partir da ETAPA 4
ETAPA 6	Início da prestação do serviço contratado	15 (quinze) dias corridos a partir da ETAPA 5 e emissão da ordem de serviço

4.9. Requisitos de segurança da informação

São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da [Resolução nº 06/2018](#) do PJES, devendo a CONTRATADA:

I - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo PJES.

II - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

III - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do PJES.

a) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.

IV - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

V - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES.

VI - manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

a) à política de segurança adotada pelo PJES e as configurações de

hardware e de softwares decorrentes;

b) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

c) ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

VII - A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade - ADENDO I antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados.

VIII - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências.

IX - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

4.10. **Requisitos de segurança institucional**

I - Zelar pelo cumprimento da [Resolução nº 14/2017](#) do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos colaboradores.

II - A CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação.

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

a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.

c) Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do PJES, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.

d) Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

4.11. **Requisitos sociais, ambientais e culturais**

4.11.1. A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente;

4.11.2. A presente contratação também visa:

4.11.2.1. Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;

4.11.2.2. Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com

agilidade, eficiência e eficácia;

4.11.2.3. Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES, assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

5.1. São Obrigações da CONTRATADA, além daquelas já descritas no item 4:

5.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

5.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato.

5.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

5.1.3.1. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

5.1.4. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

5.1.5. Dispor de instalações físicas suficientes, adequadas e devidamente equipadas para que a equipe técnica atenda de forma satisfatória os serviços de capacitação exigidos. Na hipótese do treinamento ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, este providenciará materiais de apoio, como equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco, notebooks e mobiliário. A CONTRATADA também será responsável pelos insumos necessários à execução contratual;

5.1.6. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

5.1.6.1. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

5.1.7. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

5.1.8. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

5.1.9. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

5.1.10. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

- 5.1.10.1. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;
- 5.1.11. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.
- 5.1.12. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
- 5.1.13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;
- 5.1.14. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;
- 5.1.15. Assinar o Termo de Confidencialidade - ADENDO I, quando da assinatura do instrumento contratual;
- 5.1.16. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;
- 5.1.17. Assinar o instrumento contratual no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação oficial da Administração, convocado para esse fim;
- 5.1.18. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 5.1.19. Prestar garantia junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56 §1º da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.
- 5.1.19.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.
- 5.1.20. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;
- 5.1.21. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;
- 5.1.22. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
- 5.1.23. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.1.24. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante as capacitações, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados;
- 5.1.25. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

5.1.26. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

5.1.27. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;

5.1.28. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução do suporte, durante a vigência contratual.

5.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

5.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

5.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

5.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

5.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

5.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

5.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

5.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

5.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

5.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

5.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

6. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

6.1. **DA FORMA DE SELEÇÃO:**

Forma de Contratação	Justificativa
☒ Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto Estadual nº 1.527-
☐ Pregão Eletrônico com SRP	
☐ Pregão Presencial	

☐ Inexigibilidade de Licitação	R/2005. Já no que se refere ao tipo de licitação, tem-se que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço.
☐ Dispensa de Licitação	
☐ Outra:	

6.2. DA PROPOSTA COMERCIAL:

6.2.1. A proposta comercial deverá conter, ao menos, as informações constantes no modelo do ADENDO II, cujo julgamento será pelo menor valor global.

6.3. DA ADJUDICAÇÃO:

6.3.1. O agrupamento dos serviços de suporte técnico e capacitações em um único lote se justifica pelo fato de que as capacitações precisarão estar alinhadas e inseridas no contexto operacional dos processos de gestão de serviços de TI já implantados no ambiente de produção do CONTRATANTE, que deverá ser de amplo conhecimento da prestadora do serviço de suporte técnico.

7. DAS MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993 e art. 28 do Decreto-Lei Estadual nº 1.527-R, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.1. Advertência:

Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

7.2. Multa:

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
3	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
4	Multa de 4% (um por cento) sobre o valor total do contrato (somatório dos valores totais do suporte técnico e da capacitação)
5	Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total da capacitação (somatório dos valores de todos os módulos)
6	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato (valor mensal do suporte técnico)

Referência para as Multas			
Item	Descrição	Referência	Nível
1	Não mantiver a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	3
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2
4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4

5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	1
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	3
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	2
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	2
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação.	Por ocorrência	4
13	Não atingir o Nível de Satisfação (NS) por 02 (duas) vezes consecutivas na realização da capacitação	Por ocorrência	5
14	Não emitir os certificados de participação aos participantes da capacitação	Por ocorrência	5
15	Não instalar e não configurar as atualizações no prazo estabelecido, contado da data de lançamento da nova versão ou release.	Por ocorrência	6
16	Reincidir em glosas por 03 (três) meses consecutivos.	Por ocorrência	6
17	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	6

7.2.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

- I - descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;
- II - inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I.
- III - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.3. Penalidade de Impedimento:

Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

7.4. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública:

Nos termos da Lei nº 8.666/1993, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

7.5. **Glosas:**

Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Tempo para início de atendimento dos Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados atendidos até o prazo limite de início de atendimento / Total de chamados recebidos x 100	%	90
2	Índice de Resolução de Chamados	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
3	Maior número de dias em atraso dos Chamados abertos ou resolvidos	Emergencial, Alta e Padrão	Mensal	Maior número de dias corridos após o prazo limite estabelecido para resolução dos chamados abertos ou resolvidos	dias	0
4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	-	Mensal	Total de ocorrências em recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pelo Contratante	ocorrências	0
5	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	-	Mensal	Total de ocorrências em fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios	ocorrências	0
APLICAÇÃO DE GLOSA						
Para o indicador 1:						
Métrica	Escala		Cálculo de GLOSA			
1	>= 90 <= 100%		0			
2	>= 80 < 90%		1% + [(90-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico			
3	>= 70 < 80%		7% + [(80-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico			
4	< 70%		15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico			
Para o indicador 2:						
Métrica	Escala		Cálculo de GLOSA			
1	>= 95 <= 100%		0			
2	>= 85 < 95%		1% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 3% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico			

3	>= 75 < 85%	7% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
4	< 75%	15% aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 3:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 0,5%) aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 4:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 2%) aplicados sobre o valor mensal do suporte técnico
Para o indicador 5:		
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA
1	Ocorrências	(Valor do Indicador x 4%) aplicados sobre o valor mensal suporte técnico

7.5.1. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes aos indicadores 1 ou 2, se enquadrarem na métrica 4 por **3 (três) meses consecutivos**, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

7.5.2. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do suporte técnico, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

8. FORMA DE PAGAMENTO:

8.1. Em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, a remuneração dos serviços estará vinculada ao atendimento de níveis de serviço e dos prazos de entrega. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços efetuados pela CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço entre as partes (doravante denominado ANS), bem como os prazos de fornecimento e execução, todos estabelecidos no Termo de Referência. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso do padrão de serviço que assumirá junto ao CONTRATANTE.

8.2. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 24:00 h do último dia do mês.

8.3. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios gerados na prestação do serviço.

8.4. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

8.5. Os dispêndios observarão as seguintes condições para cada serviço:

8.5.1. **Capacitação para a equipe técnica:** o pagamento será efetuado após a realização de cada treinamento, desde que atinja o nível de satisfação exigido e após a emissão do seu Termo de Recebimento Definitivo;

8.5.2. **Serviço de suporte e manutenção de software:** Os pagamentos serão realizados mensalmente, cujo pagamento ocorrerá apenas quando da efetivação da prestação do serviço e

recebimento definitivo do mesmo.

8.6. **A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.**

8.7. As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

8.8. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

8.9. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

8.10. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

8.11. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

9. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

9.1. **A GESTÃO DO CONTRATO** caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:

9.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

9.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

9.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;

9.1.4. Informar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

9.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

9.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;

9.1.7. Monitorar a execução do contrato;

9.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;

9.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

9.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

9.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de

Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:

- 9.2.1. Acompanhar os chamados;
- 9.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
- 9.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;
- 9.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

9.3. **O PREPOSTO** da CONTRATADA será responsável por:

- 9.3.1. Atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE;
- 9.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.
- 9.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
- 9.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- 9.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
- 9.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 9.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, a qual fará a convocação do preposto
- 9.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE.
- 9.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 9.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- 9.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
- 9.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

10. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO:**

- 10.1. O serviço de suporte deste contrato será recebido por servidor formalmente designado pelo CONTRATANTE, que procederá à conferência de sua conformidade com as condições e especificações exigidas. Caso não haja qualquer impropriedade explícita, será atestado o serviço.
- 10.2. O serviço de capacitação será atestado pelo Gestor após realização da pesquisa de qualidade, conforme disposto em Requisitos de nível de serviço e prazos de atendimento (Acordo de Níveis de Serviço - ANS).
- 10.3. Caso sejam constatadas inadequações, falhas ou incorreções na execução, fica a CONTRATADA obrigada a efetuar as correções necessárias, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE.
- 10.4. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

11. **APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO:**

11.1. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceita e aprovada pelo GESTOR.

11.2. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do DEMANDANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL:

12.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993.

12.1.1. O prazo de vigência superior a 12 (doze) meses justifica-se pela necessidade de continuidade de um projeto que atende plenamente o PJES com qualidade de serviço, sem desperdício do investimento já realizado na contratação anterior, além de manter toda a base de conhecimento gerada ao longo dos anos. Diante do escalonamento do Assyst para uma ferramenta de alto grau de complexidade e abrangência, atingindo serviços essenciais para o bom andamento das rotinas administrativas e judiciais, neste último incluindo o suporte ao plantão judiciário e ao PJe, o prazo dilatado se faz necessário para mitigar os riscos que uma contratação de prazo inferior acarretaria, dentre eles o da não renovação. Nesta hipótese, o PJES se encontraria em situação de extrema vulnerabilidade, caso ocorram atrasos numa nova contratação, posto que haveria um período de indisponibilidade na prestação do serviço. Para fins de esclarecimento, o Assyst é responsável por gerir abertura de incidentes e requisições relacionados aos bens de T.I, elevadores, equipamentos de ar condicionado, sistemas judiciais e administrativos, dentre outros. Tais serviços ficariam paralisados em caso de indisponibilidade, motivo pelo qual a manutenção de um prazo maior de suporte mitigaria os riscos inerentes a solução de T.I aplicada ao negócio.

13. GARANTIA CONTRATUAL:

13.1. Será exigida garantia, na forma do art. 56 da Lei 8666/1993, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

13.1.1. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

14. DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS:

O valor referente à prestação de serviços de suporte técnico poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

15. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

15.1. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

Não aplicável.

15.2. DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL:

Ação	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao ambiente computacional do PJES.	Gestor do contrato	Último dia de execução do contrato
Devolução de todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos cedidos, a CONTRATADA fará a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.	Contratada	Último dia de execução do contrato

16. **ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

16.1. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:**

16.1.1. A CONTRATADA deverá, quando solicitado, promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

16.1.2. A transferência de conhecimento para a equipe técnica do PJES, de todos os novos serviços implantados ou modificados, na ocasião de alguma atualização, deverá ser feita mediante eventos específicos de transferência de conhecimento, e documentação técnica mantida em repositório adotado pelo PJES para esse fim. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

16.1.3. A transferência de conhecimento aqui relatada diz respeito as modificações oriundas de atualizações, aplicações de patch's, correção de bugs, dentre outras.

16.1.4. A Contratada realizará um total de 5 (cinco) cursos de capacitação para a equipe técnica da STI, totalizando 140 (cento e quarenta horas), consistindo em treinamentos com abordagem teórica e prática com foco nos requisitos administrativos e funcionais da solução *Axios Assyst Enterprise*.

16.2. **DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:**

A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/1993, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos processos de trabalho e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, análises, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

17. **INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS:**

O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita neste Termo de Referência.

18. **TERMO DE COMPROMISSO:**

Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ADENDO I - Termo de Confidencialidade, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, cientes das obrigações assumidas e

solidário no fiel cumprimento das mesmas.

19. **DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:**

A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 6º, VIII, da Lei nº 8.666/93.

20. **CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.08 - Serviço de Suporte e manutenção de software
[X] TJES	3.3.90.40.48 - Treinamento de capacitação

21. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

Integrante Demandante: Carlos Vinícius de Arimatéa;

Integrante Técnico: David Sudré de Andrade;

Integrante Administrativo: Karina Marques Pereira.

22. **APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO**

Carlos Vinicius de Arimatéa - Secretário de Tecnologia da Informação.

ADENDO I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Ao
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Rua Desembargador Homero Mafra, 60
Enseada do Suá, Vitória - ES - CEP 29050-906

Pelo presente termo, eu, conforme abaixo discriminado:

Nome completo:	
CPF:	RG:
Nome da empresa:	
Cargo ou função:	Nº da matrícula funcional (se aplicável):
Observações:	
Categoria:	

Comprometo-me a:

1. Manter, por tempo indeterminado, ou até autorização em contrário do PJES, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pelo PJES.
2. Zelar pela integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, não os utilizando para benefício próprio ou para fins que possam trazer prejuízos de qualquer natureza ao PJES, aos proprietários dos dados/ informações, a terceiros, ao Governo do Estado do Espírito Santo e/ ou União.
3. Não compartilhar nomes de usuários (*logins*), senhas, crachás, cartões magnéticos, *tokens* ou quaisquer outros dados, meios de autenticação ou credenciais individuais que a mim sejam fornecidos para meu uso exclusivo de serviços, recursos e/ou ativos gerenciados pelo PJES, cuja utilização será de minha total responsabilidade e deverá observar os aspectos de segurança da informação descritos no item 2 (dois).
4. Não permitir que pessoas não autorizadas manuseiem ou acessem quaisquer serviços e/ ou ativos de informação do PJES, ou tratados ou custodiados pelo mesmo (software, sistemas, equipamentos, acesso a redes físicas e sem fio) que estejam sob minha corresponsabilidade, seja em suas dependências ou fora delas.
5. Não autorizar que pessoas ingressem em ambientes restritos do PJES no qual, eu e/ ou elas, não tenhamos permissão de acesso, exceto mediante autorização do PJES e sob acompanhamento de um responsável do local.
6. Devolver, após o término de minha relação com o PJES, todas as mídias eletrônicas e/ ou impressas que possuam quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados. Nos casos em que não houver essa possibilidade, comprometo-me a efetuar seu descarte seguro (ação sujeita à verificação do PJES).
7. Cumprir, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) do PJES que sejam aplicáveis e relacionados ao escopo de minha relação com esta instituição, desde que a PSI e suas alterações sejam a mim fornecidas ou informadas por um gestor da área com a qual estou lidando, caso a PSI não possa ser encontrada no site oficial do PJES.
8. Informar imediatamente ao gestor do contrato, ou servidor indicado, com o qual estou interagindo, quaisquer incidentes de segurança da informação ocorridos ou prováveis de ocorrer, ou seja, quaisquer eventos que coloquem em risco a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e/ ou legalidade de dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou tratados ou custodiados pelo mesmo.

Adicionalmente, declaro estar ciente de que as atividades por mim executadas nas dependências do PJES, e/ ou em locais onde eu utilize ativos de sua propriedade, poderão ser monitoradas, fiscalizadas e auditadas pelo PJES, a qualquer tempo, mesmo sem minha anuência ou aviso prévio, excetuando-se as restrições legais vigentes e aplicáveis.

OBSERVAÇÕES: Enquanto a *Política de Segurança da Informação (PSI) do PJES não estiver aprovada e publicada em seu sítio de internet (<http://www.tjes.jus.br>)*, permanece em vigor a Resolução nº 12/2007 - *Utilização dos ativos de informática, política de acesso e Segurança do âmbito do Poder Judiciário. Esta*

resolução substitui o termo PSI dentro deste documento e está disponível para consulta em <http://www.tjes.jus.br> sob o item Publicações → Resoluções.

Para dirimir quaisquer controvérsias acerca do presente termo, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória, ES, ____ de _____ de 20____.

<Nome>.

<Empresa>

Representante Legal da Empresa

Para Uso do TJES/PJES			
Recebido por:	Área:	Data:	Assinatura:
Nº do contrato:		Nº do processo:	

ADENDO II - PROPOSTA COMERCIAL

Ao
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Apresentamos a nossa proposta comercial, conforme especificado abaixo:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE SUPORTE	PRAZO	VALOR MENSAL/ UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
	1	Suporte técnico com atualizações de versão da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise.	36 meses		
		DESCRIÇÃO - SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO			
	2	Capacitação em Administração Funcional do Assyst Enterprise	30 horas		

1	3	Capacitação em Administração da Infraestrutura do Assyst Enterprise	30 horas		
	4	Capacitação em Administração do Módulo de Gestão de Ativos - ITOM	20 horas		
	5	Capacitação em Elaboração de Relatórios com o BIRT	30 horas		
	6	Capacitação em Scripting	30 horas		
VALOR TOTAL GLOBAL					

Validade da proposta: **90 (noventa)** dias corridos, a contar da data de apresentação.

Declaramos que nos valores estão incluídas todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

Dados da Empresa:

Razão Social:

Endereço:

CNPJ:

Dados do Representante:

Nome do representante:

Cargo:

Telefones:

E-mail:

Local e data.

Assinatura do Representante

Nos termos do FORMULÁRIO VI da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.



Documento assinado eletronicamente por **DAVID SUDRE DE ANDRADE**, **TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 02/10/2020, às 17:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA**, **TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 02/10/2020, às 17:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA**, **SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 02/10/2020, às 17:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0540903** e o código CRC **75C77819**.

7003552-88.2019.8.08.0000

0540903v3