SIGA-DOC
8
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

CONTRATO Nº. 010/2024 CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ E A EMPRESA AMAZON INFORMÁTICA LTDA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**, órgão do Poder Judiciário, com sede na Avenida Almirante Barroso, nº. 3089, bairro do Souza, na cidade de Belém, Estado do Pará, CEP 66.613-710, com inscrição no CNPJ/MF nº. 04.567.897/0001-90, doravante denominado CONTRATANTE, por seu Secretário de Administração, **VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR**, brasileiro, residente e domiciliado em Belém, capital do Estado do Pará, matrícula funcional n° 91464, designado pela Portaria nº. 407/2023-GP de 1º de fevereiro de 2023, publicada no Diário de Justiça do dia 02 fevereiro de 2023, e de outro lado, a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 00.734.255/0001-88, com endereço na Travessa Chaco, 2527 - Marco, cidade de Belém, Estado do Pará, Cep: 66.093-543, Telefones: (61) 3575-0090 / 99994-6484, e-mail: licitacao@amazoninformatica.com.br, doravante denominada CONTRATADA, representada neste ato por seu representante legal **MARCOS BATISTA SILVA**, brasileiro, portador da carteira de identidade nº x.xxx.036, inscrito no CPF/MF sob o nº. xxx.xxx.xxx-49, perante as testemunhas que se subscrevem, acordam em celebrar o presente contrato, referente ao **processo nº. TJPA-PRO-2023/00982** de acordo com o edital do Pregão Eletrônico nº. 034/TJPA/2023, e seus anexos, bem como a proposta da empresa vencedora, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA ORIGEM – O presente contrato tem origem na adjudicação por menor preço por lote/item, referente à licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico de nº. 034/TJPA/2023, com fundamento na disposição da Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Estadual nº. 6.474, de 06 de agosto de 2002. Subsidiariamente pela Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993; pelo Decreto nº. 3.555, de 08 de agosto de 2000, com a nova redação dada pelo Decreto nº. 3.693, de 20 de dezembro de 2000; pelo Decreto nº. 3.784, de 06 de abril de 2001.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO – Contratação de serviços técnicos especializados de organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de serviços de suporte, manutenção e logística de equipamentos e infraestrutura, compreendendo as atividades de registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, monitoramento e operação de serviços, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários, conforme condições, descrição e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS VALORES – O valor estimado mensal do presente contrato referente ao objeto licitado é de R$ 430.848,00 (Quatrocentos e trinta mil, oitocentos e quarenta e oito reais), totalizando o valor global estimado de R$ 10.340.352,00 (Dez milhões, trezentos e quarenta mil, trezentos e cinquenta e dois reais), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
9
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Fornecedor :3419 - AMAZON CORPORATION

Item/Lote	Descrição	Unidade	Quantidade	Pr. Unitário	Pr. Total
3	14016 - SERVIÇOS TECNICOS DE SUPORTE EM TI	UNID	380.160,00	27,2000	10.340.352,00
Total Fornecedor					10.340.352,00

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O detalhamento consta na proposta orçamentária apresentada pela Contratada.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO – O prazo de vigência deste contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, com **início em 01 de março de 2024 e término em 01 de março de 2026**, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado, podendo ser prorrogado caso haja interesse das partes, na forma da lei.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO – As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, classificada nos

UG 040102 - 02.126.1417.8651 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - 1º Grau - Fonte 1500.0100000/ 1759.1800000 - Natureza da Despesa 33.90.40;
UG 040102 - 02.126.1417.8652 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - 2º Grau - Fonte 1500.0100000/ 1759.1800000 - Natureza da Despesa 33.90.40;
UG 040102 - 02.126.1417.8653 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - Apoio - Fonte 1500.0100000/ 1759.1800000 - Natureza da Despesa 33.90.40;
UG 040101 - 02.126.1417.8180 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - 1º Grau - Fonte 1500.0100000 - Natureza da Despesa 33.90.40;
UG 040101 - 02.126.1417.8181 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - 2º Grau - Fonte 1500.0100000 - Natureza da Despesa 33.90.40;
UG 040101 - 02.126.1417.8182 - Atualização, expansão e manutenção da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário - Apoio - Fonte 1500.0100000 - Natureza da Despesa 33.90.40;

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA – A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, em uma das seguintes modalidades: Caução em dinheiro, Seguro garantia ou Fiança bancária.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá contemplar a total vigência contratual e assegurará o pagamento de:

a.) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
b.) Prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
c.) Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PARÁGRAFO SEGUNDO – A modalidade Seguro Garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do Item anterior.
PARÁGRAFO TERCEIRO - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de multa moratória de 0,5 (cinco décimos por cento) do valor da garantia por dia de atraso, observado o máximo de 15% (quinze por cento).
PARÁGRAFO QUARTO - O atraso superior a 30 (trinta) dias configura o não cumprimento de cláusulas contratuais, autorizando o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato, conforme autorizado pelo Art. 78, I, da Lei Federal Nº 8.666/1993.
PARÁGRAFO QUINTO – Quando a garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.
PARÁGRAFO SEXTO – Aditado o contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar garantia complementar ou a substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes na cláusula de garantia.
PARÁGRAFO SÉTIMO – Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de Termo Aditivo ao contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, em prazo não superior a 20 (vinte) dias úteis, contados da solicitação formalizada pela CONTRATADA, desde que não haja qualquer pendência por parte da mesma.

PARÁGRAFO NONO - No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA obriga-se a autorizar a Administração do CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no parágrafo anterior.

PARÁGRAFO DÉCIMO – A Coordenadoria de Convênios e Contratos procederá à primeira notificação à CONTRATADA para o cumprimento da garantia, quando do envio das vias contratuais e eventuais aditivos para assinatura.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A garantia será considera extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpri todas as cláusulas do contrato; e

b) Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto nas cláusulas de garantia, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

c) Caberá à equipe de gestão de fiscalização do contrato, em conjunto com a Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças, nos limites de suas competências, o acompanhamento do cumprimento da prestação da garantia referente ao contrato e eventuais aditivos, procedendo ao necessário para o seu recebimento.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, o CONTRATADO terá o mesmo prazo estabelecido no caput da cláusula sexta, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caberá ao CONTRATANTE:

I. Efetuar o pagamento das notas fiscais/faturas na forma e prazo estabelecidos.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

II. Observar para que, durante a vigência deste contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas.

III. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da EMPRESA.

IV. Comunicar à EMPRESA quaisquer irregularidades na prestação dos serviços objeto deste contrato, objetivando a imediata reparação.

V. Atestar a entrega e a aceitação dos serviços, bem como sua adequação às especificações exigidas, rejeitando os que não estiverem de acordo com as especificações do termo de referência, por meio de notificação à EMPRESA contratada.

VI. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, anotando em registro próprio os defeitos detectados nos serviços e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam correção por parte da EMPRESA.

VII. Cumprir as demais obrigações constantes do edital e do termo de referência.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caberá à CONTRATADA:

1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE e pelos órgãos fiscalizadores do objeto do presente Contrato;

2. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do objeto deste Contrato, inclusive encargos financeiros ordinários e extraordinários, bem como multas;

3. Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo CONTRATANTE referentes ao objeto desta licitação;

4. Executar fielmente o objeto do Contrato, de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência;

5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato;

6. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a Contratação;

7. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação;

8. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste Contrato sem o consentimento, por escrito, do CONTRATANTE;

9. Utilizar mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita execução do objeto contratado;

10. Manter atualizados os contatos de e-mail e telefone dos prepostos informados na proposta, não sendo aceitas alegações de falhas ou dificuldades técnicas no recebimento de telefonemas e/ou mensagens;

11. Adotar os demais procedimentos necessários à boa execução do Contrato;

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO – Cabe ao CONTRATANTE exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução das obrigações e do desempenho do CONTRATADO, sem prejuízo do dever desta de fiscalizar seus empregados, prepostos ou subordinados, por meio dos servidores:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

a) Gestor:
• Nome: ERICK JOHNY MACIEL BOL Matrícula: 105937 E-mail: erick.bol@tjpa.jus.br
b) Gestor Substituto:
• Nome: LEONARDO JUNQUEIRA DA SILVA VALENTE Matrícula: 121631 E-mail: leonardo.valente@tjpa.jus.br
c) Fiscais Técnicos:
• Nome: MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA Matrícula: 116971 E-mail: marcus.silva@tjpa.jus.br
• Nome: FABIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS Matrícula: 190896 E-mail: fabio.reis@tjpa.jus.br
• Nome: SIMONNE SOARES BATISTA Matrícula: 117218 E-mail: simonne.batista@tjpa.jus.br
d) Fiscal Administrativo:
• Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O CONTRATADO declara aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo CONTRATANTE.
PARÁGRAFO SEGUNDO – A existência e a atuação da fiscalização do CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade integral e exclusiva do CONTRATADO quanto à integridade e à correção da execução das prestações a que se obrigou, suas consequências e implicações perante terceiros, próximas ou remotas.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES – Ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Pará, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e será descredenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, se for o caso, sem prejuízo das multas previstas no edital, no contrato e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei n.º 8.666/1993 e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, garantido o direito à ampla e prévia defesa, a licitante que:

a) convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato;

b) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

c) apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;

d) ensejar o retardamento da execução do objeto deste contrato;

e) não mantiver a proposta, injustificadamente;

f) falhar ou fraudar na execução do objeto deste contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo;

h) cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Pelo atraso, pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, pelo não atendimento às especificações contidas no termo de referência (Anexo I), e descumprimento de qualquer obrigação prevista no edital, no contrato e nos instrumentos afins, o CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, além das previstas no *caput* desta cláusula, garantida a ampla e prévia defesa:

a) advertência escrita quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

b) multa, nos termos descritos no parágrafo quarto;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

PARÁGRAFO SEGUNDO – As sanções previstas no *caput* e nas alíneas *a* e *c* do **parágrafo primeiro** poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea *b*, facultada a defesa prévia da CONTRATADA, no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data em que a licitante foi oficialmente comunicada, salvo a sanção estabelecida no parágrafo primeiro alínea *c*, que deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias, contado da abertura de vista.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a CONTRATADA descumprir qualquer obrigação.

PARÁGRAFO QUARTO – A multa é a sanção pecuniária que será imposta à licitante contratada pelo atraso injustificado na prestação dos serviços objeto do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

a) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE SUPORTE, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item;

b) Multa moratória de 1% (um por cento), por dia de atraso superior a 20 dias, até o limite de 40% (quarenta por cento), pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE SUPORTE, contado do início do descumprimento e calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação;

c) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item.

d) Multa moratória de 1% (um por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, por dia de atraso superior a 20 dias, 40% (quarenta por cento), contado do início do descumprimento e calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação.

e) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) para os SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, para cada indicador de nível de serviço do item, até o limite de máximo 5% (cinco por cento), que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 03 (três) medições de meses consecutivos ou em um período 05 (cinco) meses alternados, calculada sobre a soma do VALOR MENSAL FATURADO para o item, nos 03 (três) meses respectivos;

f) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas nos indicadores de nível de serviço ou objeto de outras multas, até o limite de máximo 3% (três por cento) mensal, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO pela empresa no mês da infração;

g) Multa moratória de 1% (um por cento) para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa ou realização de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite de máximo 5% (cinco por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO no mês em que se constatar a fraude, manipulação ou descaracterização;

h) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não apresentação/atualização no prazo estabelecido neste instrumento, do recolhimento da garantia contratual, por dia de atraso, até o limite de máximo 15% (quinze por cento), calculada sobre o VALOR DA GARANTIA CONTRATUAL. O atraso superior a 30 (trinta)

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

dias na comprovação de recolhimento da garantia contratual configurará descumprimento total da obrigação;

i) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não entrega no prazo estabelecido, de qualquer um dos relatórios previstos no ANEXO 12 do TR - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO do respectivo mês de início do atraso;

j) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento), pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO pela empresa no mês da infração, a cada mês enquanto não for regularizado;

k) Multa moratória de 5% (cinco por cento) pela não contratação dos profissionais que executarão o serviço nas quantidades mínimas e prazo estabelecido previstos no ANEXO 12 do TR- TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês enquanto não for regularizado;

l) Multa moratória de 15% (quinze por cento) pela não disponibilização da CENTRAL DE SERVIÇOS no prazo previsto no ANEXO 12 do TR – TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês e enquanto não for regularizada a situação. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação;

m) Multa moratória de 2% (dois por cento) pela não contratação de profissional em quantidade e/ou perfil requerido, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês enquanto não for regularizado. O percentual de multa disposto nesta alínea será majorado em 0,1% (um décimo por cento) por cada profissional não contratado e/ou que não atenda o perfil solicitado, salvo se em caso de flexibilização, no prazo autorizado pelo CONTRATANTE;

n) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não regularização de formação/especialização de profissional dentro do prazo de flexibilização aceito pelo CONTRANTE, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, para cada ocorrência, até o limite de 15% (quinze por cento) a cada mês, enquanto não for regularizada a situação;

o) Multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o VALOR GLOBAL ATUALIZADO DO CONTRATO, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais (na ordem de dez recorrências de uma mesma obrigação ou na soma de dez descumprimentos de obrigações distintas, salvo aquelas que se tratarem de mera advertência) e nos outros casos citados neste Termo de Referência;

o.1) Poderá o CONTRATANTE rescindir o contrato, a seu critério, quando ficar configurado o descumprimento total da obrigação e nos outros casos previstos na legislação.

p) No caso em que múltiplas multas forem aplicadas relativas a fatos geradores de um único mês, o montante máximo acumulado será limitado a 30% (trinta por cento) do VALOR MENSAL FATURADO, com exceção somente em casos de inexecução total da obrigação, conforme delineado na letra “o”.

PARÁGRAFO QUINTO – A multa será formalizada por termo de aplicação de penalidade e será executada após regular processo administrativo, garantida à CONTRATADA o direito de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos dos §§2º e 3º do art. 86 da Lei nº. 8.666/1993, na seguinte ordem:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

a. pagamento espontâneo, por meio de Guia de Devoluções e Ressarcimentos – GDR que deverá ser emitida pela própria contratada no site do Tribunal de Justiça, no prazo de cinco dias úteis a contar da notificação;

b. dedução dos pagamentos devidos pela Administração;

c. desconto do valor da garantia prestada;

d. cobrado judicialmente, após inscrição em Dívida Ativa.

PARÁGRAFO SEXTO – Se preferir, poderá a licitante contratada efetuar o pagamento ou autorizar expressamente o desconto do valor da multa aplicada dos pagamentos pendentes, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Em sendo a garantia utilizada em partes ou em sua totalidade para o pagamento de multas, compromete-se a CONTRATADA a apresentar a complementação ou nova garantia, respectivamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, nos termos da cláusula sexta deste contrato.

PARÁGRAFO OITAVO - Caso a CONTRATADA não tenha créditos a receber, os valores referentes às multas aplicadas, serão descontados da garantia prestada, sem necessidade de aviso prévio. Se for insuficiente, além da perda da mesma, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, e pela sua totalidade no caso de inexistência da garantia, que será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, sem necessidade de prévio aviso e/ou autorização da CONTRATADA, somente se formalizado por instrumento contratual.

PARÁGRAFO NONO – O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo definido no contrato, se dia de expediente normal no Tribunal de Justiça do Estado do Pará, ou no primeiro dia útil seguinte. Considera-se para efeito de base de cálculo de multa as seguintes definições:

I- VALOR FATURADO - É o valor efetivamente apurado no mês para o item respectivo, já descontando eventuais glosas.
II- VALOR CONTRATADO - É o valor máximo previsto em contrato para o item respectivo, sem desconto de eventuais glosas.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado o atraso não superior a 05 (cinco) dias.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – O CONTRATANTE poderá, mediante despacho fundamentado, suspender a aplicação da penalidade de multa nos casos em que o valor for considerado irrisório.

a) Para fins de aplicação deste parágrafo, será considerado irrisório valor igual ou inferior a 1% (um por cento) do previsto no art. 24, II da Lei nº 8.666/1993.

b) Nos casos de reincidência, mesmo que o valor da multa seja irrisório, a penalidade deverá ser aplicada cumulativamente com os efeitos e o valor de multa cuja exigibilidade tenha sido suspensa anteriormente.

c) Para determinar a reincidência no descumprimento do ajuste, serão considerados os antecedentes da CONTRATADA nos últimos doze meses, contados a partir da primeira ocorrência, ainda que sobrestada, não importando se decorrente de fato gerador distinto.

d) Para efeito de enquadramento como valor irrisório, deverá ser considerado, individualmente, cada evento incidente sobre o mesmo fato gerador da obrigação que resulte em aplicação da respectiva penalidade.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o contrato poderá ser rescindido, exceto se houver justificado interesse do CONTRATANTE em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A sanção de impedimento prevista no *caput* será aplicada de acordo com os prazos a seguir:

a) por até 01 (um) ano, quando a licitante vencedora convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, retirar a nota de empenho ou a ordem de autorização (*caput*, *a*); deixar de entregar a documentação exigida para o certame (*caput*, *b*); ou não mantiver sua proposta, injustificadamente (*caput*, *e*);

b) de 01 (um) a 02 (dois) anos, quando a CONTRATADA ensejar o retardamento da execução do objeto deste contrato, devendo ser considerados os prejuízos causados à Administração (*caput*, *d*);

c) até 02 (dois) anos, quando a CONTRATADA falhar na execução do objeto deste contrato (*caput*, *f*);

d) até 05 (cinco) anos, quando a empresa apresentar documento falso ou fizer declaração falsa (*caput*, *c*); fraudar na entrega/execução do objeto deste certame (*caput*, *f*); comportar-se de modo inidôneo (*caput*, *g*); ou cometer fraude fiscal (*caput*, *h*).

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção de impedimento aplicada.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – A declaração de inidoneidade, sua extinção e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinados ou vinculados à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº. 8.666/1993.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – Assegurado o direito à ampla e prévia defesa e ao contraditório, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Estado do Pará e obrigatoriamente registrada no SICAF devendo constar:

a) a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

b) o prazo do impedimento para licitar e contratar ou da declaração de inidoneidade;

c) o fundamento legal da sanção aplicada;

d) o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal (CPF/CNPJ).

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO – As sanções serão aplicadas pelo Secretário de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, conforme Portaria nº 451, de 30 de janeiro de 2020, à vista dos motivos informados na instrução processual, exceto a penalidade de idoneidade que será aplicada pela Presidência.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO – É facultado à CONTRATADA interpor recurso contra a aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO – O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir devidamente informado, devendo neste caso a decisão ser proferida dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PARÁGRAFO VIGÉSIMO – Da declaração de inidoneidade aplicada caberá pedido de reconsideração à autoridade que aplicou a penalidade, que deverá ser apresentado no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação do ato.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO – Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO – Quando da abertura de processo para eventual aplicação de penalidade, a Coordenadoria de Convênios e Contratos deverá comunicar a seguradora e/ou a fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA e das decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO – Observando-se o parágrafo anterior caberá à equipe de gestão e fiscalização o devido acompanhamento e cobrança junto à seguradora.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - As notificações para a apresentação de ampla defesa e contraditório, e das decisões de aplicação de penalidade para efeitos de recurso e/ou pedido de reconsideração, poderão se dar através de ofício entregue fisicamente ao representante da empresa ou encaminhado através de e-mail a ser informado obrigatoriamente na proposta.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - Quando da utilização de correio eletrônico, caso a empresa não acuse o recebimento da respetiva notificação no prazo de 02 (dois) dias úteis, a leitura será automaticamente confirmada e o prazo para a apresentação de defesa, recurso ou pedido de reconsideração iniciará, não sendo acatadas alegações de falhas ou dificuldades técnicas no recebimento de mensagens.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO – A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - No caso de rescisão provocada por inadimplemento da Contratada, o Contratante poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

PARÁGRAFO SEGUNDO - No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO - A execução deste contrato, bem como os casos neles omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54 da lei federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO - Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse do Contratante, com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE - O preço ajustado será certo, definitivo e irreajustável, salvo nas situações definidas nos §§ do art. 57 da Lei de Licitações, em que será aplicada a variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), salvo negociação entre as partes, e requisitos para a concessão e preclusão.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Na possibilidade de reajuste prevista, deverá a contratada requerer sua aplicação no prazo oportuno, considerando cada anualidade, com o demonstrativo de valores, índice e cálculos respectivos, sob pena de preclusão, aceitando a continuação dos termos e preços originais.
PARÁGRAFO SEGUNDO – Caso a CONTRATADA pratique qualquer ato que infira em seu consentimento na continuação do contrato sem a aplicação do reajuste, como no caso de assinatura de termo para prorrogação sem o requerimento do reajuste ou ressalva de seu direito em requerê-lo, aplicar-se-á o instituto do parágrafo anterior.
PARÁGRAFO TERCEIRO – Feita a ressalva da concessão futura, a CONTRATADA terá até 60 (sessenta) dias para formalizar o pedido, a contar da prorrogação.
PARÁGRAFO QUARTO – O pedido de reajuste deverá ser realizado pela CONTRATADA durante a vigência do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO DO CONTRATO - O presente contrato fundamenta-se nas Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e vincula-se se ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico n. º 034/TJPA/2023, constante do processo nº TJPA-PRO-2023/00982, bem como à proposta da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO PAGAMENTO – Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

PARÁGRAFO PRIMEIRO - O pagamento referente aos serviços será realizado por meio de depósito bancário em conta do Contratado, no **Banco Itaú, Agência: 936, Conta-corrente: 24014-2**, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e o pagamento deverá ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, referente a qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida por meio de glosas, conforme estabelecido no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

PARÁGRAFO QUARTO - O valor mensal referente a eventuais glosas não pode exceder 40% (quarenta por cento) do VALOR CONTRATADO para o respectivo mês.

PARÁGRAFO QUINTO - Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

PARÁGRAFO SEXTO - As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, CNPJ nº. 04.567.897/0001-90.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PARÁGRAFO OITAVO - A nota fiscal ou fatura deverá vir acompanhada obrigatoriamente dos comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista, demonstrada através de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e ao site da Justiça do Trabalho competente ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº. 8.666/1993.

PARÁGRAFO NONO - No ato do pagamento será verificado se a contratada possui pendências quanto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, incluída a regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e a regularidade perante a Justiça do Trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas).

PARÁGRAFO DÉCIMO - Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões, a CONTRATADA estará sujeita a aplicação das penalidades estabelecidas em Lei, bem como, a rescisão contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - Poderá o TJPA descontar o valor correspondente aos danos a que a EMPRESA der causa das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - O TJPA poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes às multas ou a indenizações devidas pela EMPRESA, nos termos deste contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Nenhum pagamento isentará a EMPRESA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva do material/equipamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Para efeito de pagamento, o TJPA procederá às retenções tributárias e previdenciárias previstas na legislação em vigor, aplicáveis a este instrumento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a EMPRESA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo TJPA, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga; e

I = índice de atualização financeira = 0,0001644, assim apurado:

I = (TX/100) I = (6/100) I = 0,0001644
365 365

TX = Percentual da taxa anual = 6%

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES – A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, que, a critério do TJ/PA, se façam necessários, ou a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§1º e 2º, inciso II, da lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PRORROGAÇÃO – As partes deverão manifestar interesse na prorrogação deste termo com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término da vigência contratual, devendo a fiscalização sinalizar à Secretaria de Administração quanto à necessidade ou não da referida prorrogação, no prazo referido.

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
20
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO – O presente contrato será publicado em até 10 (dez) dias, contados de sua assinatura, em conformidade com o artigo 28, §5º, da Constituição do Estado do Pará, sendo que o contratante providenciará sua publicação no Diário Oficial do Estado, em resumo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO – O foro do contrato será o da Comarca de Belém, excluído qualquer outro.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente termo foi lavrado em duas vias de igual teor, que, depois de lido, segue assinado pelos contraentes.

Belém, 26 de fevereiro de 2024.

VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR
Secretário de Administração do TJPA

gov.br
Documento assinado digitalmente
MARCOS BATISTA SILVA
Data: 27/02/2024 15:25:08-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

MARCOS BATISTA SILVA
AMAZON INFORMÁTICA LTDA

Testemunhas:

_____	_____
Nome	Nome
CPF/MF	CPF/MF

TJPA-PRO-2024/00537
LCT

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 21 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 1
Termo de Referência

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços técnicos especializados de organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de serviços de suporte, manutenção e logística de equipamentos e infraestrutura, compreendendo as atividades de registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, monitoramento e operação de serviços, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. MOTIVAÇÃO

A crescente demanda da sociedade por serviços de melhor qualidade, prestados com eficiência, economia, agilidade e confiabilidade, motiva as instituições públicas a adotarem medidas organizativas, processos de trabalho e instrumentos de tecnologia adequados à consecução dos objetivos advindos desta demanda.

Mais precisamente no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicações, cuja adoçãoimperiosa possibilita o aprimoramento institucional para o desempenho da sua missão, verifica-se tanto na atividade meio quanto na atividade jurisdicional, um elevado grau de dependência e responsabilidade com a segurança das informações e a disponibilidade dos serviços de TIC, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produz impactos negativos diretos no desempenho institucional, senão em sua própria viabilidade.

Atualmente a Tecnologia da Informação deve ser entendida como ferramenta estratégica e deve estar alinhada com as áreas de negócios e com a missão da instituição. Nesta linha, o crescimento constante do número de usuários internos e externos, o aumento do parque computacional, a dinâmica cotidiana e a crescente amplitude dos serviços de TIC, aliados à elevação do nível de exigência por atendimento e suporte de melhor qualidade, impõem ações que viabilizem melhor organização e aprimoramento dos serviços de suporte aos usuários e à infraestrutura de TIC, em todos os níveis e aspectos.

A título de contextualização, é importante ressaltar que o TJPA possui parque tecnológico grandee bastante diversificado no que concerne a hardware, software e comunidade de usuários e serviços,cujas informações detalhadas estão disponíveis no ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE. Tal ambiente gera um volume considerável de demandas de suporte a serviços e manutenção de equipamentos.

O quadro de pessoal técnico especializado da Secretaria de Informática disponível, é insuficiente para a execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários e serviços de TIC. Atualmente são 78 (setenta e oito) servidores incumbidos das diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços, seja na área de infraestrutura, sistemas ou gestão de contratos.

Diante da necessidade de promover adequações à atual contratação em vigor, e, em virtude das atualizações sistêmicas, bem como a maior aderência ao modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamentode serviços de tecnologia da informação (ITSM), faz-se necessário a realização de nova contratação, adequada à crescente demanda.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Importa esclarecer que, tal modelo foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), hoje OGC (Office for Government Commerce) do Reino Unido. O modelo busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). O ITIL lida com estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão em nível estratégico, tático e operacional em vista de alcançar o alinhamento com o negócio. É composto de 5 fases, que cobrem desde a compreensão da estratégia do negócio do cliente e definição da estratégia do serviço de TI, além de seu desenho, implantação, operação e melhoria contínua.

Desta forma, cabe à Secretaria de Informática desenhar soluções para o aperfeiçoamento da prestação de serviços de TIC, integrando a gestão de servidores do quadro com provedores de serviçosterceirizados, buscando assegurar níveis adequados de custos, prazos e qualidade, via otimização de processos de trabalho e adoção das melhores práticas aplicáveis.

2.2. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

a) Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços;
b) Melhorar os processos de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC;
c) Diminuir o tempo de resposta aos incidentes proporcionando a redução do tempo de restauraçãoda operação normal dos serviços e resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços, especificados pela CONTRATANTE;
d) Melhorar os índices de disponibilidade e estabilidade dos recursos e serviços de TIC.
e) Consolidar e expandir o nível de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS de TIC, pela adoção crescente e aperfeiçoamento das melhores práticas ITIL aplicáveis.
f) Melhorar o gerenciamento do parque de equipamentos computacionais.

2.3. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS

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

NECESSIDADE	BENEFÍCIO
1. Disponibilizar central de serviços aos usuários de TIC da CONTRATANTE, atendimento remoto de 1º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de estrutura de atendimento, suficiente para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível, o que proporcionará um ponto único de contato com os usuários de TIC, com o fito de prover registro e atendimento dos diversos tipos de chamados, e com isso resolver os chamados classificados como elegíveis.
2. Prestar serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível e 3º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de serviços de suporte técnico de chamados de 2º Nível e 3º Nível aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes aos atendimentos que possam ser resolvidos de forma remota.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 23 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

3. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento presencial de 2º Nível e 3º Nível, conforme horário de funcionamento da unidade a ser atendida, discriminado no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.	Disponibilização de serviços de suporte técnico local, com atendimento presencial de chamados de 2º Nível e 3º Nível, aos usuários deTIC da CONTRATANTE em todas as comarcas do Estado.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 24 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

4. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de Infraestrutura.	Disponibilização de serviços de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados relacionados a serviços de Infraestrutura e aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes a suporte e manutenção dainfraestrutura de tecnologia, bem como a implementação de novas ferramentas, análises técnicas, estabelecimento de procedimentos de segurança e manutenção preventiva bem como a implantação de novas tecnologias.
5. Prestar serviços, como suporte, infraestrutura, manutenção ou serviços complementares, para executar tarefas necessárias à realização de eventos organizados pela CONTRATANTE.	Prestação de serviços, no horário de expediente normal, ou fora dele, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE, com o intuito de viabilizar a prestação de serviços de TIC em seus eventos, ou nos quais esta seja partícipe.
6. Prover manutenção e logística em equipamentos de TIC da CONTRATANTE.	Prover manutenção nos equipamentos que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, contemplando todo o ciclo da prestação deste serviço, proporcionando alto grau de disponibilidade.
7. Promover ações de capacitação e implantação de soluções de sistemas institucionais.	Elevar o grau de conhecimento das aplicações informatizadas em uso na instituição.

Complementarmente, a seguir os resultados indiretos esperados, em consequência da contratação:

a) Melhoria da qualidade dos serviços;
b) Melhorar os processos de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC;
c) Diminuir o tempo de resposta aos incidentes;
d) Maior agilidade na identificação de problemas;
e) Aperfeiçoamento no atendimento de requisições (solicitações);
f) Melhoria nos índices de disponibilidade e estabilidade dos recursos e serviços de TIC;
g) Consolidar e expandir o nível de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS de TIC, pela adoção crescente e aperfeiçoamento das melhores práticas ITIL aplicáveis;
h) Melhorar o gerenciamento do parque de equipamentos computacionais.

2.4. DA REFERÊNCIA AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC eProteção de Dados) do Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026, além do desdobramentono Plano de Gestão 2023-2025, conforme previsto no plano de contratações 2023, item SEINF49A23.

2.5. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES

O documento ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES gerado no processo TJPA-PRO-2023/00982 serviu como embasamento para este Termo de Referência que regerá esta contratação.

2.6. DA RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

Os serviços aqui apresentados foram dimensionados com base na volumetria de atendimentosde suporte técnico, infraestrutura e manutenção esperados para o período de vigência do contrato,conforme consta no ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE.

LOTE 1

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QTD MÍNIMA MENSAL	QTD MÁXIMA MENSAL	QTD MÁXIMA 24 MESES
01	SERVIÇOS DE SUPORTE	UST-S	29.854	41.500	996.000
02	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS	UST-M	0	6.000	144.000

ITEM 03

SERVIÇO	UNIDADE	QTD MÍNIMA MENSAL	QTD MÁXIMA MENSAL	QTD MÁXIMA 24 MESES
SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA	UST-R	7.700	15.840	380.160

2.6.1. Sobre o LOTE 1:

2.6.1.1. SERVIÇOS DE SUPORTE

2.6.1.1.1. A descrição das atividades que compõem estes serviços pode ser consultada no ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE.

2.6.1.1.2. A quantidade mínima mensal de UST-S está dimensionada de acordo com o quantitativo mínimo de profissionais previstos para estes serviços, conforme consta no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.

2.6.1.1.3. A CONTRATANTE poderá redimensionar as equipes, ajustando o consumo de UST-S e respeitando as quantidades mínimas mensais e as quantidades máximas mensais.

2.6.1.1.4. Os custos em UST-S das horas-homem consumidas, bem como de outros SERVIÇOS DE SUPORTE, podem ser consultados no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

2.6.1.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

2.6.1.2.1. A descrição das atividades que compõem estes serviços pode ser consultada no ANEXO 5 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS.

2.6.1.2.2. Estes serviços serão realizados sob demanda, não sendo obrigatória a sua utilização pela Contratante.

2.6.1.2.3. Os custos em UST-M destes serviços, podem ser consultados no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

2.6.1.3. Cabe destacar que, conforme consta no ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, durante as fases de TRANSIÇÃO e de IMPLANTAÇÃO, o consumo mínimo dos serviços será diferenciado em relação à QTD MÍNIMA MENSAL descrita na tabela acima.

2.6.2. Sobre o ITEM 03:

2.6.2.1. SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

2.6.2.1.1. A descrição das atividades que compõem estes serviços pode ser consultada no ANEXO 4 - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

2.6.2.1.2. A QTD MÍNIMA MENSAL de UST-R está dimensionada de acordo com o quantitativo mínimo de profissionais previstos para estes serviços, conforme consta no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.

2.6.2.1.3. A CONTRATANTE poderá redimensionar as equipes, ajustando o consumo de UST-R e respeitando as QTD MÍNIMA MENSAL e QTD MÁXIMA MENSAL.

2.6.2.1.4. Os custos em UST-R das horas-homem consumidas, bem como de outros SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, podem ser consultados no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 26 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

2.7. NATUREZA DO OBJETO

A natureza do objeto será a prestação continuada de serviços técnicos especializados de atendimento, suporte e manutenção ao funcionamento dos recursos de TIC, conforme as melhores práticas ITIL recomendadas para o caso, adaptadas para a realidade da CONTRATANTE.

Esta prestação inclui a disponibilização de mão de obra e pode se estender por mais de um exercício financeiro. O objeto possui características comuns e usuais encontradas no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de ANS (Acordo de Nível de Serviço).

2.8. SOBRE O PARCELAMENTO DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Os serviços de TIC têm seu funcionamento baseado em partes integradas e inter-relacionadas. São equipamentos, redes, sistemas básicos, aplicativos, sistemas institucionais e procedimentos que demandam acompanhamento, ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.

Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade, e reduzir a fricção burocrática entre as diversas etapas dos processos de suporte, é fundamental a contratação em dois lotes, da prestação unificada dos serviços por empresa (s) de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.

Ressaltamos ainda que, o parcelamento do objeto ensejará ganho de competitividade, bem como benefício financeiro, considerando a disponibilidade no mercado de empresas especializadas, tanto na prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção, quanto em infraestrutura, sendo possível a participação de empresas distintas e especializadas, para cada um dos serviços descritos.

2.9. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.9.1. Da Modalidade e do tipo de Licitação

Licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICO, com regime de execução indireta, tendo como critério de julgamento o MENOR PREÇO POR LOTE e MENOR PREÇO POR ITEM, regida pela Lei Federal n.º 10.520, de 17/07/2002, Decreto Federal nº 10.024/2019 e Lei Complementar nº 123/06 e, subsidiariamente, pela Lei N.º 8.666, de 21/06/1993 e suas alterações posteriores.

A licitação será realizada em 1 (um) lote e 1 (um item), sendo que será formalizado um instrumento contratual para o lote 1, e um para o item 3, mesmo para o caso em que uma única empresa seja vencedora do lote 1 e item 3.

2.9.2. A Proposta de Preço deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

2.9.2.1 Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

2.9.2.2 Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;

2.9.2.3 Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;

2.9.2.4 Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;

2.9.2.5 Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;

2.9.2.6 Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 90 (noventa)dias corridos, contados da data de entrega da mesma;

2.9.2.7 Indicação do nome do banco e seu código numérico COMPE (Código do Sistema de Operações Monetárias e Compensação de Outros Papéis), número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos;

2.9.2.8 O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 27 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ser aquelecontido no ANEXO 13 – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO PROPOSTO;

2.9.2.9 Nome, RG e CPF do representante legal que irá assinar o Contrato.

2.9.2.10 A licitante deverá anexar em sua proposta, Atestado de Vistoria Técnica (fornecido pela CONTRATANTE) ou ANEXO 24 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (preenchida pela própria licitante), conforme as seguintes condições:

a) A critério da licitante, caso considere necessário levantar, in-loco, subsídios para formulação de sua proposta, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE, durante o horário de funcionamento regular da CONTRATANTE.
b) O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contato da CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e do representante (nome e telefone) que efetuará a vistoria.
c) CONTRATANTE: Av. Almirante Barroso n 3089 - Bairro: Souza - CEP: 66613-710 - Belém – PA, por meio dos telefones: (91) 3205-3101 / 3102, na Secretaria de Informática.
d) A vistoria deverá ser agendada e realizada em até 02 (dois) dias úteis antes da aberturado pregão.
e) Durante a vistoria, será dado acesso às dependências da CONTRATANTE e poderão ser esclarecidos aspectos do edital da licitação.
f) Efetuada a vistoria, será lavrado, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria Técnica, comprovando a realização da mesma, devendo o mesmo ser anexado na proposta da licitante.
g) Caso a licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá emitir declaração presente no ANEXO 24 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA, informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopodos serviços, estando, portanto, apta a elaborar proposta completa e compatível para a realização dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

2.9.2.11 A licitante deverá anexar em sua proposta, o Plano Básico de Transição dos Serviços, contendo pelo menos os seguintes tópicos:

a) Apresentação da empresa com portfolio de serviços e clientes.
b) Descritivo da estratégia para assimilação dos serviços.

2.9.2.12 A licitante deverá anexar em sua proposta declaração presente no ANEXO 25 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CENTRAL DE SERVIÇOS PASSÍVEL DE COMPARTILHAMENTO (preenchida pela própria licitante), não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento das exigências relacionadas a sua necessidade.

2.9.3. Da Qualificação Técnica e Critérios de Habilitação

2.9.3.1. Dos Atestados de Capacidade Técnica

2.9.3.1.1. Considerando-se a natureza do serviço a ser contratado, os padrões de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados, as licitantes devem comprovar condições, em proporção razoável, de experiência na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação

2.9.3.1.2. Todos os atestados exigidos e descritos nesta seção deverão estar acompanhados do contrato e todas as suas alterações, aditivos, apostilamentos ou quaisquer outros itens que se obriguem a constar como parte integrante do contrato, ainda sendo admitido artefatos (documentos elaborados pela contratada durante contrato vigente com pessoa jurídica emitente do atestado que evidencie a entrega do que for solicitado, ainda que passível de diligências quando não for suficiente), sendo que a não apresentação de tais evidências incorrerá na sua desclassificação.

2.9.3.1.3. Todos os quantitativos exigidos estão baseados em percentuais, quantidades ou valores não superiores a 50% do especificado nos seguintes anexos: ANEXO 2 -

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 28 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS, ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE, ANEXO 4 - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, ANEXO 5 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS e ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE.

2.9.3.1.4. Todos os serviços de comprovação exigida sem quantidade mínima estão baseados nos itens especificados nos seguintes anexos: ANEXO 2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS, ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE, ANEXO 4 - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, ANEXO 5 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS e ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE.

2.9.3.1.5. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas.

2.9.3.1.6. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA PARA O LOTE 1:

Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) pelo menos as seguintes características para o LOTE 1

2.9.3.1.6.1. CENTRAL DE SERVIÇOS

a) Atestado de capacidade técnica explicitando a realização de operação de Central de Serviços para no mínimo 4.000 (quatro mil) usuários.
b) Atestado explicitando a realização de suporte a serviços informatizados por meio da Central de Serviços(Service Desk), com atendimento de 1º nível e 2º nível que compreenda suporte presencial e remoto, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, durante um período mínimo contínuo, na mesma empresa, de 1 (um) ano, já transcorridosaté a data prevista para a realização da sessão de apresentação das propostas, comum mínimo mensal médio de 4.000 (quatro mil) Incidentes ou Requisições/mês registrados em 1º nível;
c) Atestado explicitando que já realizou serviços de atendimento munido de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços e sistema de câmeras de monitoramento com acesso via Internet, para monitoramento em tempo real das atividades e operações.
d) Atestado explicitando atendimento a suporte de TIC, utilizando práticas do ITIL v3 superior (Information Technology Infrastructure Library), que tenha compreendido no mínimo processos de Incidentes e Requisição de Serviços em sua totalidade. Para as práticas Gerenciamento de Acessos, Mudanças, Problema e Configuração, poderão ser contempladas apenas as entradas e saídas dessas práticas para com o Centro de Suporte (Incidentes eRequisições) ;
e) Atestado explicitando atuação em chamados / tickets ou demandas, originários de usuários de negócio seguindo processos e práticas ITIL – v3 ou superior, registrando, classificando e gerenciando todos os chamados em todo o seu ciclo de atuação, onde deve constar minimamente que realizou:
   - Esclarecimento de dúvidas e orientação à usuários quanto ao uso de softwares e aplicativos;
   - Instalação e configuração de microcomputadores, notebooks, scanners, Impressoras, projetores, smartphones e demais equipamentos eletrônicos;
   - Instalação, configuração e desinstalação de softwares e aplicativos;
   - Instalação e substituição de componentes de microcomputadores, notebooks, scanners;
   - Regularização de softwares e sistemas operacionais;
   - Execução de procedimentos de segurança, removendo vírus, spywares e outros artifícios maliciosos;
   - Execução de procedimentos de backup;
   - Realização de reparos em microcomputadores, impressoras, scanners e projetores;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Realização de testes em equipamentos;
- Retirada e reinstalação de equipamentos de informática;
- Orientação aos usuários da rede corporativa na correta operação dos equipamentose programas disponibilizados;
- Apoio nas atividades relacionadas à inventário dos recursos de hardware e software;
- Emissão relatório técnico de equipamentos, quando solicitado;

f) Atestado explicitando que realizou atendimentos técnicos utilizando solução de telefonia com suporte CTI (Computer Telephony Integration), recursos de PABX, URA (Unidade de Resposta Audível) e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e sistema eletrônico de gravação dos atendimentos telefônicos com no mínimo as seguintes funcionalidades:
   - Emissão de relatórios desempenho dos atendimentos: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, etc.
   - Gravação de atendimentos com armazenamento e recuperação dos áudios por até06 (seis) meses;
   - Supervisão remota de atendimento on-line;
   - Menus audíveis operados por comandos enviados pelo teclado telefônico e facilidade "cut-thru";
   - Automações dos chamados derivados por e-mails;
   - Portal customizado orientado para o usuário final que permita sua interação como Service Desk na busca de artigos de conhecimento para autosserviço.

g) Atestado explicitando que implantou no mínimo as seguintes funcionalidades de Central de Serviços:
   - Campanhas no início da ligação - URA;
   - Caixas Postais (para retomada de ligações) ;
   - Pesquisa de Satisfação;
   - Script de atendimento personalizado;
   - Permitir chat entre agentes e supervisores;
   - Relatórios personalizados;
   - Abertura de chamados no momento da ligação;
   - Dashboard em tempo real;
   - Gravação de tela durante atendimento;
   - Integração com o ITSM;
   - Gravação de ligações;
   - Gravação de ligações com identificador personalizado do chamado;
   - Atendimento Receptivo e Ativo;
   - Análise do atendimento em tempo real;
   - Monitoramento dos PAs em tempo real para acompanhamento com relatórios;
   - Implementação de solução de Chatbot integrável à ferramenta ITSM.

h) Atestado explicitando que realizou mapeamento, implantação, implementação, configuração e customização, processose fluxos operacionais para gerenciamento do ciclo de vida de serviços seguindo as orientações contidas no modelo ITIL, contendo minimamente os seguintes processos, disciplinas e práticas customizados na ferramenta de ITSM:
   - Gerenciamento de Catálogo de Serviços: atividades que contemplam o ciclo de vida de um serviço, parametrizações de desempenho para que seja entregue em tempo e qualidade suficiente para os solicitantes, contendo regras de negócio e especificações técnicas dos múltiplos serviços que são entregues pelas equipes.
   - Gerenciamento de Nível de Serviço: atividades e processos que são realizadas as definições e acordos de níveis de serviço e os registros e formas de coleta dedados, monitoramento e análise de desempenho.
   - Gerenciamento de Requisições: gerenciamento das requisições de serviços, desde o

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 30 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

registro até o fechamento, considerando a classificação da requisição com base no impacto, natureza, urgência, usuários e os acordos de níveis de serviços relacionados.

- Gerenciamento de Incidentes e Problemas: atividades de tratamento de incidentes, desde o registro até o fechamento, considerando a classificação do incidente com base no impacto, natureza, urgência, usuários afetados e o relacionamento entre os registros de incidentes auxiliando na identificação de um problema e a realização das análises para determinar a causa raiz e definir ações de prevenção.
- Gerenciamento de Mudanças: entender como a organização estabelece políticase processos de mudança, liberação e implantação para análise das requisições de mudanças considerando os riscos, benefícios e impactos para o negócio e demonstrar como são classificadas as mudanças e seus respectivos critérios de aprovação e implantação e controles para liberação das mudanças em ambientede produção; inclui mudança padrão previamente autorizada ou não, mudança normal e mudança emergencial no escopo da disciplina de mudanças.

•Gerência de Eventos: associação entre eventos ocorridos em sistemas e serviços de TIC que existem no ambiente computacional e que servem à múltiplos usuários. Ao associar as indisponibilidades com incidentes ou problemas pode-se ter uma associação em cadeia ou uma árvore de causa e efeito, permitindo melhor rastreabilidadee definição de causalidade.

- Gerenciamento de Itens de Configuração: gestão dos ativos desde a identificação dos ativos usados para a entrega de serviços garantindo que estes ativos são gerenciados para cumprir os requisitos de negócio e estar de acordo com as obrigações contratuais; gestão dos Itens de Configuração (ICs), que também podem ser ativos, garantindo a identificação, registro, controle e manutenção de informações de configuração que são críticas para o gerenciamento dos serviços.

i) Atestado explicitando implantação de processos e fluxo de trabalho de gerenciamento e supervisão contendo no mínimo os seguintes processos:

- Gerenciamento do Conhecimento: atividades de manutenção, criação, atualização dos artigos de conhecimento para permitir que múltiplas equipes tenham uma forma de trabalho padronizada, e que o conhecimento organizacional não se perca com o tempo. Reutilização do conhecimento permite que seja despendido menor tempo no atendimento das demandas ao reaproveitar informações e conhecimento prévios que foram elaborados por outros colaboradores durante atendimentos anteriores.
- Gestão de Desempenho e Melhoria Contínua: gestão de serviços, desde o planejamento, monitoramento do desempenho, avaliação e melhoria contínua incluindo os mecanismos de monitoramento e ações para corrigir não-conformidades identificadas e como
  as oportunidades de melhoria são identificadas, validadas, priorizadas e implementadas.
- Gestão de Relacionamento com o Negócio: identificação e comunicação com as partes interessadas na gestão de serviços. Estabelecer e manter relação com as partes interessadas para entender o ambiente de negócio do cliente e como a organização pode contribuir para atingir os resultados esperados e garantir queos serviços agreguem valor.

2.9.3.1.6.2. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO E GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

a) **Comprovar a prestação de serviços de** que implantou processos de trabalho de gerenciamento e supervisão, contendo minimamente os seguintes processos:

- Gerenciamento de catálogo de serviços
- Gerenciamento de nível de serviço

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Gerenciamento de requisições
- Gerenciamento de incidentes e problemas
- Gerenciamento de mudanças
- Gerenciamento de tarefa
- Gerenciamento de eventos
- Gerenciamento de itens de configuração

2.9.3.1.6.3. MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

a) Comprovar a prestação de serviços caracterizados como projetos, orientados, executados e sob uma metodologia de gestão de projetos, em ambiente corporativo com pelo menos 3.800 (três mil e oitocentas) estações de trabalho (desktops e/ou notebooks).

b) Atestado que comprove utilização das melhores práticas e recomendações técnicasde mercado, em especial: Biblioteca ITIL V3, ISO 20.000 e ISO 27.001, bem como suas evoluções, transformações ou substituições.

2.9.3.1.7. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA PARA O ITEM 03:

2.9.3.1.7.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) pelo menos o seguinte para o ITEM 03:

2.9.3.1.7.2. SUSTENTAÇÃO DE AMBIENTES DE INFRAESTRUTURA DE TI

a) Atestado de capacidade técnica que comprove a administração, sustentação, manutenção, implementação, configuração,customização e operação diária de ambiente produtivo de infraestrutura de TIC – em instalações físicas (on-premises), incluindo, mas não se limitando, aos seguintes serviços e tecnologias:

- Infraestrutura física de datacenter / sala-cofre / sala-seguras – incluindo a gestão, coordenação e supervisão de elementos elétricos, de refrigeração e acessos físicos;
- Serviço de Diretório – proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento,avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão;
- Serviços Corporativos de Redes – administração de servidores, comprovando minimamente, atividades de administração e gerenciamento de controladores de domínio, suportando a tecnologia Active Directory, configuração de usuários,grupos e grupos dinâmicos, autorização de acesso, política de senhas, de estações e de servidores, DNS, DHCP, Bancos de Dados, Servidores IIS, atividades de análise de comportamento de servidores de aplicação e bancos de dados, avaliação de desempenho de aplicações, controle de espaço em discos, elaboraçãoe manutenção de rotinas de backup, restore, tunning, rotate de logs, instalação de máquinas virtuais, configuração de sistemas operacionais, análise de desempenho de máquinas virtuais, atualização de patches, gestão de usuários e domínios comdefinição de hierarquia;
- Servidores e Respectivos Sistemas Operacionais – proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, administração, configuração, gerenciamento, suporte, manutenção, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação de CPD (datacenter) com racks, servidores físicos, servidores virtuais e respectivos sistemas operacionais e ambientes em cluster;
- Rede de Dados e Comunicações – proposição de políticas, processos e procedimentos,prospecção, configuração, manutenção, gerenciamento,

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 32 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software integrantes das redes de dados, constituídopor ativos de rede entre switches, roteadores e access points;

- Banco de Dados – proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção,configuração e manutenção de ambiente com Bancos de Dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), gerenciamento, administração, suporte, monitoramento em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), acompanhamento,avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados Oracle, Microsoft SQL, MySQL e PostgreSQL, dos quais com sustentação e monitoramento desses produtos em cluster, com replicação, alta disponibilidade e tolerância a falhas, incluindo instalação, configuração, administração, implementação, operação, manutenção / sustentação, monitoração e melhorias do ambiente e dos serviços de Banco de Dados, mapeamento de informações, e de práticas dedicadas ao armazenamento à recuperação e à disponibilidade estávele segura de dados, de implementação e execução de políticas efetivas do backup corporativo e de sua restauração, bem como de uso eficiente dos recursos de hardware e software.

b) Atestado de capacidade técnica que comprove a execução de contratos similares a este objeto que adotam e demonstram as boas práticas de governança e segurança da informação – proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação colaboração corporativa).

c) Atestado de capacidade técnica que comprove a execução de contratos que incluam Armazenamento Corporativo de Dados – proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamento / sistema de armazenamento de alto desempenho storage utilizando SAN, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados.

d) Atestado de capacidade técnica que comprove a execução de contratos que incluam Ambiente / Serviços Virtualizados – Instalação, configuração, suporte e administração em solução de virtualização do fabricante VMware, incluindo soluções de gestão do ambiente e do próprio fabricante.

2.9.3.1.7.3. MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

a) Comprovar a prestação de serviços caracterizados como projetos, orientados, executadose sob uma metodologia de gestão de projetos, em ambiente corporativo com pelo menos 3.800 (três mil e oitocentas) estações de trabalho (desktops e/ou notebooks) e servidores corporativos de redes entre físicos e virtuais.

b) Atestado que comprove utilização das melhores práticas e recomendações técnicasde mercado, em especial: Biblioteca ITIL V3, ISO 20.000 e ISO 27.001, bem como suas evoluções, transformações ou substituições.

2.9.3.5. A Administração se resguarda no direito de diligência junto à licitante ou pessoa jurídica emitentes de Declarações e Atestados de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre a veracidade do conteúdo declarado, bem como o serviço prestado e cópias dos

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios.

2.9.4. Da Qualificação Econômica-Financeira

A CONTRATADA deve apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

A boa situação financeira, a que se refere este item, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índice de Liquidez Geral (LG) igual ou superior a 1 (um inteiro), calculadode acordo com a fórmula abaixo:

LG = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo).

As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) para o índice referido acima deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

2.10. IMPACTO AMBIENTAL

A CONTRATADA deverá desenvolver suas atividades em conformidade e aderência, no que couber, às regras estabelecidas pela Recomendação Nº 11 de 22/05/2007 do Conselho Nacional de Justiça que recomenda aos Tribunais que adotem políticas públicas visando à formação e recuperação de um ambiente ecologicamente equilibrado dentre outros.

2.11. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL DO OBJETO

Constitui o referencial normativo da presente contratação dos seguintes dispositivos legais:

a) Lei Federal nº 8.666/1993 institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
b) Lei 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências.
c) Decreto no 10.024/2019: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.
d) Decreto no 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.
e) Acórdão no 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.
f) Nota Técnica no 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.
g) Nota Técnica no 06/2010 – SEFTI/TCU – Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI.
h) Resolução 486 do CNJ, de 17/07/2022: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativoe financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
i) Adoção das melhores práticas recomendadas pela ITIL na gestão e suporte a serviços de TIC.

2.12. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

2.12.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE (TJPA)

2.12.1.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

detectadas.

2.12.1.2. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

2.12.1.3. Fornecer à CONTRATADA todo o tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços.

2.12.1.4. Fornecer à CONTRATADA, capacitação nos sistemas corporativos e ferramentas de uso específico do ambiente computacional.

2.12.1.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

2.12.1.6. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência.

2.12.1.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

2.12.1.8. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas.

2.12.1.9. Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA.

2.12.1.10. Disponibilizar número de telefone local do Estado do Pará, cujo DDD seja (91), a ser utilizado pela CONTRATADA como telefone de acesso à CENTRAL DE SERVIÇOS.

2.12.1.11. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

2.12.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

2.12.2.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo contrato.

2.12.2.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do contrato.

2.12.2.3. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.12.2.4. Realizar suas atividades técnicas de acordo com as melhores práticas de mercado, recomendadas pelos fabricantes de equipamentos e softwares em uso nas instalações da CONTRATANTE.

2.12.2.5. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximode 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

2.12.2.6. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Termo de Referência, respondendo civile criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos ou terceiros no exercício de suas atividades, vier causar de forma direta ou indireta.

2.12.2.7. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. São obrigatórios o cumprimento de qualquer formalidade e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública.

2.12.2.8. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

2.12.2.9. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execuçãodo contrato e às demais informações internas da CONTRATANTE a que tiver conhecimento.

2.12.2.10. Não deixar de executar qualquer atividade necessária a perfeita execução do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquertipo de procedimento.

2.12.2.11. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionadoà

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 35 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

execução do objeto mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

2.12.2.12. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência.

2.12.2.13. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pela CONTRATANTE.

2.12.2.14. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço.

2.12.2.15. Providenciar para que os conhecimentos apresentados nas capacitações fornecidas pela CONTRATANTE, sejam disseminados e replicados para seus técnicos, inclusive para novos contratados, que não tiveram oportunidade de participar dos eventos de capacitação ocorridos no início da vigência contratual.

2.12.2.16. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, antes do início da prestação dos serviços.

2.12.2.17. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada.

2.12.2.18. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião quinzenal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Belém do Pará, para acompanhamento dos serviços. A critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência.

2.12.2.19. Encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente caso haja inclusões ou desligamentos, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto à CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionaisalocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA.

2.12.2.20. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

2.12.2.21. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações ou alterações nas tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.

2.12.2.22. A CONTRATADA deverá prover endereço de correio eletrônico (e-mail), para todos os seus colaboradores, arcando com todas as despesas e medidas técnico-administrativas daí decorrentes.

2.12.2.23. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados, comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

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

2.12.2.25. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependênciada CONTRATANTE ou outras.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 36 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

2.12.2.26. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista.
2.12.2.27. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
2.12.2.28. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordose convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
2.12.2.29. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
2.12.2.30. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de 1º Nível, 2º e 3º Níveis Remotos, bem como de toda a CENTRAL DE SERVIÇOS (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA).
2.12.2.31. Utilizar o sistema de registro de demandas disponibilizado pela CONTRATANTE em todasas etapas da prestação dos serviços.
2.12.2.32. Atender a todos os requisitos estabelecidos nos anexos deste Termo de Referência.
2.12.2.33. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
2.12.2.34. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.
2.12.2.35. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
2.12.2.36. Reportar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
2.12.2.37. Tornar disponível para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, os documentos completos da PSI – Política de Segurança da Informação e das demais normas disponibilizadas pela CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas.
2.12.2.38. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura dos Termos, conforme modelos fornecidos em anexo.
2.12.2.39. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
2.12.2.40. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem à CONTRATANTE,de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.,
2.12.2.41. Recolher os crachás fornecidos a seus profissionais por ocasião de seu desligamento ou término do contrato.
2.12.2.42. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado do quadro da CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.
2.12.2.43. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, aos profissionais indicados pela CONTRATANTE, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC.
2.12.2.44. Manter pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:
- 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado por meio da apresentaçãode Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 37 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.

- 01 (um) profissional com certificação Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology InfrastructureLibrary.
- 01 (um) profissional com certificação COBIT Foundation.
- 01 (um) profissional com certificação CompTIA (“IT Fundamentals” ou “A+” ou superior).
- Não será permitido, para efeito de comprovação desta qualificação técnica, que um mesmo profissional acumule mais de 01 (uma) certificação.

2.12.2.45. A CONTRATADA deverá atender o disposto no ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS e ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO quanto a:

- Substituição de Profissionais;
- Remanejamento de Profissionais;
- Redimensionamento de Equipes; e
- Privilégios de Acesso.

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

3.1. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Mensalmente deverá ser realizada reunião entre Coordenadores dos Serviços, bem como (dos Supervisores se solicitado pelo contratante) de cada um dos lotes contratados e a equipe de Fiscalização e demais indicados pela CONTRATANTE a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião ocorrerá preferencialmente de forma presencial, a critério da CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidaspelas partes, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura de espaço físico, mobiliário, estações de trabalho instalações elétricas e lógicas, energia, refrigeração, telefonia e água para os serviços prestados em suas dependências ou a partir delas. Para os demais, a CONTRATADA deverá prover tais recursos.

A estimativa de profissionais em cada equipe pode ser consultada no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO. Tais quantitativos visam facilitar a elaboração de proposta comercial pela CONTRATADA, no que tange à apropriação adequada de recursos e objetivam garantir a prestação continuada e regular dos serviços, evitar o acúmulo de pendências (backlog) e mitigar riscos para o bom funcionamento da instituição, desde o período de transição e nas etapas subsequentes.

A CONTRATADA não deverá comprometer o atingimento do nível de serviço preconizado para um serviço em detrimento de outro, mobilizando de forma inadequada seus esforços.

3.1.1. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços:

Com base nas informações que foram levantadas nos Estudos Técnicos Preliminares, constantes no processo citado no item 2.5, fica estabelecido o VALOR SALARIAL MÍNIMO para cada recurso profissional a ser alocado, conforme consta no ANEXO 23 - VALORES SALARIAIS MÍNIMOS.

3.1.2. Fornecimentos dos uniformes

a) O uniforme a ser utilizado pelos profissionais que estiverem alocados nas dependências da CONTRATANTE deverá ser composto conforme adiante:
   - Camisa social de mangas longas, com a devida identificação da empresa no bolso.
   - Calça social, cinto, meias e sapato.
   - Crachá com foto colorida, nome visível e demais dados do portador.
b) As cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotiposde identificação visual adotados pela CONTRATADA.
c) O não uso ou a utilização de uniformes desgastados ou danificados deverá ensejar a notificação

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 38 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

da CONTRATADA para correção da inadequação e, posteriormente, configurará descumprimento contratual;

d) Os uniformes deverão ser trocados a cada período de 06 (seis) meses e sempre que estiverem visivelmente gastos.

3.2. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

3.2.1. Papéis e Responsabilidades.

3.2.1.1. Fiscais técnicos

a) A fiscalização técnica será subdividida em:
- Fiscalização dos SERVIÇOS DE SUPORTE;
- Fiscalização dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA;
- Fiscalização dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS.

b) Atribuições:
- Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critériosde Aceitação definidos em contrato;
- Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;
- Verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato);
- Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela CONTRATADA, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o relatório das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual;
- Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;
- Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;
- Recusar serviço irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da CONTRATADA e no contrato;
- Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados. Averiguar se é a CONTRATADA quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;
- Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;
- Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.

3.2.1.2. Fiscais requisitantes do contrato

a)Os fiscais requisitantes serão:
- Coordenador de Atendimento ao Usuário;
- Coordenador de Suporte Técnico.

b)Atribuições:
- Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critériosde Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.
- Identificar a não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico;
- Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- Verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico;
- Providenciar o registro em ata de todos os assuntos tratados em reuniões com a Contratada.

3.2.1.3. Fiscal Administrativo.

a) O fiscal administrativo será definido pela Secretaria de Administração.
b) Atribuições:
- Efetuar o controle da vigência, da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Convênios e Contratos da CONTRATANTE;
- Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato;
- Verificar e analisar a possibilidade de alterações contratuais quando for considerado necessário pelo gestor do contrato;
- Prestar informações à CONTRATADA relacionadas a pedidos de reajuste, reequilíbrios e/ou pagamentos;
- Proceder a conferência dos valores atestados pela fiscalização técnica, se estão de acordo com os previstos no contrato, dando a conformidade ao processo de pagamento.

3.2.1.4. Gestores do Contrato.

a) Os gestores do contrato serão definidos pela Secretaria de Informática.
b) Atribuições:
- Manter registro próprio e atualizado, preferencialmente no sistema SIGA-DOC, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, de modo a subsidiar possíveis novos fiscais ou gestores do que ocorreu e/ou os integrantes de uma nova contratação;
- Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos.
- Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;
- Relatar, por escrito, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;
- Comunicar à autoridade competente do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;
- Solicitar à CONTRATADA a substituição de empregado ou preposto;
- Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e economicidade administrativa de realizar-se alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória.

3.2.1.5. Preposto

a) Profissional da CONTRATADA, com competência para exercer as seguintes atribuições:
- Responder, em nome da CONTRATADA, por todos os expedientes ligados à gestão contratual, sejam eles requisitados por qualquer dos integrantes da EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO;
- Garantir, junto às equipes técnicas e administrativas da CONTRATADA, o fiel cumprimentodas cláusulas contratuais;
- Atuar, imediatamente, na superação de qualquer entrave à prestação de serviços objetodo contrato;
- O preposto não poderá acumular a função de qualquer um dos coordenadores da CONTRATADA;
- O preposto poderá exercer suas atividades de forma remota, desde que esteja disponível para reuniões, remotas ou presenciais, com a CONTRATANTE sempre que solicitado.

3.2.1.6. Equipe de Apoio a Contratação

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

a) Integrante Demandante:
b) Nome: RAMON SANTOS DO NASCIMENTO Matrícula: 112674 E-mail: ramon.nascimento@tjpa.jus.br
c) Integrante Demandante:
d) Nome: ERICK JOHNY MACIEL BOL Matrícula: 105937 E-mail: erick.bol@tjpa.jus.br
e) Integrante Técnico:
f) Nome: FABIO CEZAR MASSOUD SALAME DA SILVA Matrícula: 59579 E-mail: fabio.salame@tjpa.jus.br
g) Integrante Técnico:
h) Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br
i) Integrante Técnico:
j) Nome: BRUNO VIEIRA DOS SANTOS Matrícula: 116513 E-mail: bruno.vieira@tjpa.jus.br
k) Integrante Técnico:
l) Nome: MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA Matrícula: 116971 E-mail: marcus.silva@tjpa.jus.br
m) Integrante Técnico:
n) Nome: FABIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS Matrícula: 190896 E-mail: fabio.reis@tjpa.jus.br
o) Integrante Técnico:
p) Nome: SIMONNE SOARES BATISTA Matrícula: 117218 E-mail: simonne.batista@tjpa.jus.br
q) Integrante Administrativo:
r) Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br

3.2.1.7. Equipe de Fiscalização Lote I

a) Gestor:
- Nome: RAMON SANTOS DO NASCIMENTO Matrícula: 112674 E-mail: ramon.nascimento@tjpa.jus.br

b) Fiscal Técnico:
- Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br
- Nome: BRUNO VIEIRA DOS SANTOS Matrícula: 116513 E-mail: bruno.vieira@tjpa.jus.br

c) Fiscal Administrativo:
- Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br

3.2.1.8. Equipe de Fiscalização Item 03

a) Gestor:
- Nome: ERICK JOHNY MACIEL BOL Matrícula: 105937 E-mail: erick.bol@tjpa.jus.br

b) Fiscal Técnico:
- Nome: FABIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS Matrícula: 190896 E-mail: fabio.reis@tjpa.jus.br
- Nome: MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA Matrícula: 116971 E-mail: marcus.silva@tjpa.jus.br
- Nome: SIMONNE SOARES BATISTA Matrícula: 117218 E-mail: simonne.batista@tjpa.jus.

c) Fiscal Administrativo:
- Nome: LUCIANO SANTA BRÍGIDA DAS NEVES Matrícula: 147460 E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

3.2.2. Etapas de transição e implantação

As etapas de transição e implantação constam no ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

3.2.3. Dos instrumentos formais de solicitação de prestação de serviços

a) A execução dos SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS e SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, será sempre acompanhada pela análise, conferência e assinatura digital pela CONTRATANTE no competente ANEXO 14 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.
b) A Ordem de Serviço poderá ser preenchida pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE, conforme o melhor processo de trabalho para o caso.
c) Toda Ordem de Serviço deverá também ser assinada digitalmente (ou outra validação que seja definida pela CONTRATANTE) pela CONTRATADA, declarando a ciência dos serviços solicitados e das atividades descritas na Ordem de Serviço –OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela CONTRATANTE.
d) Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas Ordens de Serviço.
e) O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a Ordem de Serviço é emitida pela CONTRATANTE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis da CONTRATANTE e ao término da execução – com o fornecimento de Relatório de Serviços pela CONTRATADA e o atesto dosmesmos por responsáveis da CONTRATANTE.
f) Todas as etapas de execução de uma Ordem de Serviço deverão ser necessariamente documentadas de forma clara, concisa e precisa, na Solução de Gerenciamento de Service Desk, de modo que possibilite fácil leitura e consequente compreensão das atividades realizadas, dificuldades encontradas e resultados obtidos.
g) As Ordens de Serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e seu prazo de execução estabelecido não poderá exceder o final do prazo contratual.

3.2.3.1. Para os SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA:

a) Quando houver necessidade de adição ou supressão de tarefas em uma Ordem de Serviço em execução, deverá ser gerada uma Ordem de Serviço complementar (aditiva ou supressiva), ou em meio indicado pela CONTRATANTE.
b) A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos, a partir da geração da Ordem de Serviço complementar, para iniciar/suprimir o solicitado, sendo que na Ordem de Serviçooriginal deverá ser mantido o histórico e o apontamento de todas as Ordens de Serviço complementares a ela ligadas, bem como na Ordem de Serviço complementar deverá ter indicada a Ordem de Serviço original.

3.2.4. Da forma de acompanhamento dos prazos de garantia e dos atendimentos aos níveis mínimos de serviços

3.2.4.1. Do acompanhamento da garantia dos serviços

a) A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.
b) Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços realizados no período de vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pela CONTRATANTE ainda que tenham sido faturadose pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 42 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

qualidade.

c) Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrentedos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados nas condições postas pela CONTRATANTE no ato da demanda do serviço. A garantia deverá ser prestada mesmo após encerrada a vigência do contrato, no caso em que os 180 (cento e oitenta) dias da garantia do serviço se estender para além da data final de vigência do mesmo.

d) Para o caso específico dos serviços de manutenção de equipamentos, com ou sem substituição de peças, quando ocorrer reincidência do mesmo defeito no mesmo equipamento, dentro do período de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da conclusão do serviço, não havendo novos custos para a CONTRATANTE.

3.2.4.2. Do acompanhamento da garantia contratual

3.2.4.2.1. A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) após a assinatura do Contrato,prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do global,em uma das seguintes modalidades:

a) Caução em Dinheiro;

b) Seguro Garantia;

c) Fiança Bancária.

3.2.4.2.2. A Garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá contemplar o prazo total da vigênciacontratual e assegurará o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do Objeto do Contrato e do não adimplementodas demais obrigações nele previstas;

b) Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

d) A modalidade Seguro Garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do Item anterior.

e) A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa moratória de 0,5 (cinco décimos por cento) do valor da gantatia por dia de atraso, observado o máximo de 15% (quinze por cento).

f) O atraso superior a 30 (trinta) dias configura o não cumprimento de cláusulas contratuais, autorizando o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato, conforme autorizado pelo Art. 78, I, da Lei Federal Nº 8.666/1993.

g) Quando a Garantia for apresentada em dinheiro, ela será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

h) Aditado o contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, ou reduzido o valor da garantia em razão de aplicação de qualquer penalidade, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar garantia complementar ou a substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes na cláusula de garantia.

i) Em caso de prorrogação do prazo contratual, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura de Termo Aditivo ao contrato.

j) A garantia será liberada após a execução plena deste contrato, em prazo não superior a 20 (vinte) dias úteis, contados da solicitação formalizada pela CONTRATADA, desde que não haja qualquer pendência por parte da mesma.

k) No momento da assinatura do contrato, a CONTRATADA obriga-se a autorizar a Administração do CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no parágrafo anterior.

l) No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, o CONTRATADO terá o mesmo prazo estabelecido no item 3.2.4.2.1, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

m) A Coordenadoria de Convênios e Contratos procederá a primeira notificação à CONTRATADA para o cumprimento da garantia, quando do envio das vias

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

contratuais e eventuais aditivos para assinatura.

3.2.4.2.3. A garantia será considerada extinta:

a) Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpre todas as cláusulas do contrato;

b) Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto nas cláusulas de garantia, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;

c) Caberá à equipe de gestão e fiscalização do contrato, em conjunto com a Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças, nos limites de suas competências, o acompanhamento do cumprimento da prestação da Garantia referente ao Contrato e eventuais aditivos, procedendo ao necessário para o seu recebimento.

3.2.4.3. Do acompanhamento dos níveis mínimos de serviços

a) Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidose utilizados os níveis mínimos de serviços entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos no ANS – Acordo de Nível de Serviços.

b) Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobee segurança.

c) Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveisa serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, númerosque expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

d) A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativase gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

e) Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no Relatório de Gerencial dos Serviços do contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

f) Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.

g) A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e reduções na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

h) Os primeiros 120 (cento e vinte) dias corridos após o início do período de vigência contratual serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento equalificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos daprestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

3.2.5. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às normas e resoluções internas da CONTRATANTE, assim como o ordenamento jurídico vigente.

A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema disponibilizado pela CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalizaçãodo cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometero bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços realizados. A formade medição está detalhada nos respectivos anexos.

As metodologias de trabalho adotadas são baseadas nas melhores práticas do mercado e são adequadas às necessidades da CONTRATANTE, conforme a lista a seguir:

SERVIÇO	FORMA DE EXECUÇÃO
SERVIÇOS DE SUPORTE	ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - CENTRAL DE SERVIÇOS;
	ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE.
SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA	ANEXO 4 - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO e LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS	ANEXO 5 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

A seguir constam as formas de comunicação que deverão ser utilizadas durante a execuçãodo contrato:

FUNÇÃO DA COMUNICAÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ordem de Serviço	CONTRATANTE	CONTRATADA	Modelo padrão conforme ANEXO 14 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO, encaminhada para emailespecífico	Sempre que necessário
Nota de empenho	CONTRATANTE	CONTRATADA	Nota de empenho padrão, encaminhada para e-mail específico	Sempre que necessário
Ata de reunião	CONTRATANTE	CONTRATADA	Ata em modelo padrão da CONTRATANTE, encaminhada para emailespecífico	Sempre que houver reunião entre as partes.
Notificaçãoformal	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Relato de alguma ocorrência contratualpor meio de Ofício protocolizado no destino.	Quando houver falha no cumprimento de cláusulas contratuais.
Telefone e site na intranet/internet	CONTRATANTE	CONTRATADA	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia	Sempre que necessário

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Troca de informações técnicas necessárias execução do contrato	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, sítios da internet, encaminhados e/ou tratados por meio de telefone, videoconferência, email ou presencialmente	Sempre que necessário
Dirimir dúvidas ou prestaresclarecimentos acerca de itenspresentes no contrato firmado	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Solicitação informando no mínimo: Título do assunto, Detalhamento do assunto, Informações complementares, Contatos para dúvidase retorno, referência a tratados por telefone, videoconferência, email ou presencialmente	Sempre que necessário

3.2.6. Da forma de recebimento

3.2.6.1. Do recebimento

a) A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços e apresentá-lo à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

b) Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

c) O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto desta contratação.

d) Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial do Serviços:
- Ordem de Serviço emitida e assinada.
- Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço. Relatóriode execução emitido pela CONTRATADA.
- Relatório da fiscalização.
- Documentos comprobatórios quanto a regularidade fiscal:
- Ofício de encaminhamento
- Nota fiscal
- Recibo para cada nota fiscal emitida
- Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expire o prazo de validade.

e) Os serviços estarão passíveis de recusa, quando apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos.

f) Em casos de impactos insatisfatórios no ambiente de TIC da CONTRATANTE, os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas do momento da comunicação do ocorrido por meio de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação.

3.2.6.2. Dos prazos e entregas

a) Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços aser emitida pela CONTRATANTE posterior à assinatura do contrato.

b) Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço, e deverão respeitar os prazos definidos no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.

3.2.6.3. Condições de aceite

a) O aceite dos serviços se dará pelo atendimento daquilo que estabelece o item 3.2.4. deste documento, bem como o ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

3.2.7. Da forma de pagamento dos serviços prestados

Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo:

a) O pagamento referente aos serviços será realizado por meio de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BANPARÁ, devendo as solicitações de pagamento, referentes à execução dos serviços previamente autorizadas, serem entregues até o dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos mesmos, e o pagamento deverá ser realizado, sem quaisquer acréscimos e atualização monetária, até o último dia útil do referido mês, devidamente atestado pelo(s) setor(es) competente(s) da CONTRATANTE.
b) Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.
c) Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, referente a qualidadee desempenho, terá a sua fatura reduzida por meio de glosas, conforme estabelecido no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.
d) O valor mensal referente a eventuais glosas não pode exceder 40% (quarenta por cento) do VALOR CONTRATADO para o respectivo mês.
e) Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturadaficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.
f) As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, CNPJ nº. 04.567.897/0001-90.
g) A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.
h) A CONTRATADA deverá obedecer as demais cláusulas de pagamento previstas no edital e no termo de contrato.

3.2.8. Da transferência de conhecimento

A transição contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para o término da vigência da contratação em vigor.

Caso ocorra nova licitação pelo CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços,a CONTRATADA deverá repassar para o novo fornecedor, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

A transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transferênciade conhecimento, documentação, scripts de atendimento e serviços sem interrupção ou efeito adverso, e será endereçada ao TJE-PA ou a terceiro por ela designada, incluindo um programade treinamento composto por workshops temáticos, levando em consideração os principais serviços, os riscos, a situação atual, entre outros, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, abordando temas como: checklists de fiscalização, projetos em andamento, fluxos de processos, lições aprendidas.

Todo recurso e esforço necessários para a transferência de conhecimento será de responsabilidadeda CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.

A CONTRATADA está sujeita à sanção caso não promova adequadamente a transferência de conhecimento ou se seus representantes e/ou funcionários não cooperem, ou retenham qualquer informação ou dado solicitado pelo TJE-PA que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços.

3.2.9. Dos direitos de propriedade intelectual

A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos,

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 47 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, materiais didáticos, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presenta contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua da CONTRATANTE, não precisando esta, de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a CONTRATADA deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral, conforme o ANEXO 18 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS.

Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e contratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

A obrigação assumida de confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente.

3.2.10. Da qualificação técnica dos profissionais envolvidos na execução do contrato

As qualificações exigidas constam no ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.

3.2.11. Das penalidades

3.2.11.1. Em face de inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, a CONTRATANTE poderá, garantido o direito à ampla e prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções discriminadas adiante, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações.

a) Advertência escrita quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;
b) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE SUPORTE, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item;
c) Multa moratória de 1% (um por cento), por dia de atraso superior a 20 dias, até o limite de 40% (quarenta por cento), pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE SUPORTE, contado do início do descumprimento e calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação;
d) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item.
e) Multa moratória de 1% (um por cento) pelo atraso no início dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, por dia de atraso superior a 20 dias, 40% (quarenta por cento), contado do início do descumprimento e calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO para o respectivo item. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação.
f) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) para os SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, para cada indicador de nível de serviço do item, até o limite de máximo 5% (cinco por cento), que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

relação à meta prevista em 03 (três) medições de meses consecutivos ou em um período 05 (cinco) meses alternados, calculada sobre a soma do VALOR MENSAL FATURADO para o item, nos 03 (três) meses respectivos;

g) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidasnos indicadores de nível de serviço ou objeto de outras multas, até o limite de máximo 3% (três por cento) mensal, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO pela empresa no mês da infração;

h) Multa moratória de 1% (um por cento) para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa ou realização de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite de máximo 5% (cinco por cento), calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO no mês em que se constatar a fraude, manipulação ou descaracterização;

i) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não apresentação/atualização no prazo estabelecido neste instrumento, do recolhimento da garantia contratual, por dia de atraso, até o limite de máximo 15% (quinze por cento), calculada sobre o VALOR DA GARANTIA CONTRATUAL. O atraso superior a 30 (trinta) dias na comprovação de recolhimento da garantia contratual configurará descumprimento total da obrigação;

j) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não entrega no prazo estabelecido, de qualquer um dos relatórios previstos no ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO do respectivo mês de início do atraso;

k) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento), pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, calculada sobre o VALOR MENSAL FATURADO pela empresa no mês da infração, a cada mês enquanto não for regularizado;

l) Multa moratória de 5% (cinco por cento) pela não contratação dos profissionais que executarão o serviço nas quantidades mínimas e prazo estabelecido previstos no ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês enquanto não for regularizado;

m) Multa moratória de 15% (quinze por cento) pela não disponibilização da CENTRAL DE SERVIÇOS no prazo previsto no ANEXO 12 – TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês e enquanto não for regularizada a situação. O atraso superior a 60 (sessenta) dias configurará descumprimento total da obrigação;

n) Multa moratória de 2% (dois por cento) pela não contratação de profissional em quantidade e/ou perfil requerido, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, a cada mês enquanto não for regularizado. O percentual de multa disposto nesta alínea será majorado em 0,1% (um décimo por cento) por cada profissional não contratado e/ou que não atenda o perfil solicitado, salvo se em caso de flexibilização, no prazo autorizado pelo CONTRATANTE;

o) Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não regularização de formação/especialização de profissional dentro do prazo de flexibilização aceito pelo CONTRANTE, calculada sobre o VALOR MENSAL CONTRATADO, para cada ocorrência, até o limite de 15% (quinze por cento) a cada mês, enquanto não for regularizada a situação;

p) Multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o VALOR GLOBAL ATUALIZADO DO CONTRATO, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais (na ordem de dez recorrências de uma mesma obrigação ou na soma de dez descumprimentos de obrigações distintas, salvo aquelas que se tratarem de mera advertência) e nos outros casos citados neste Termo de Referência;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 49 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

p.1) Poderá o CONTRATANTE rescidir o contrato, a seu critério, quando ficar configurado o descumprimento total da obrigação e nos outros casos previstos na legislação.

q) No caso em que múltiplas multas forem aplicadas relativas a fatos geradores de um único mês, o montante máximo acumulado será limitado a 30% (trinta por cento) do VALOR MENSAL FATURADO, com exceção somente em casos de inexecução total da obrigação, conforme delineado na alínea "p".

3.2.11.2. A contratada deverá obedecer as demais cláusulas de penalidade previstas no edital e no termo de contrato.

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS A SEREM ATENDIDOS

A CONTRATANTE possui parque tecnológico diversificado e em expansão, que suporta os sistemasde informação utilizados pelos usuários para a execução das diversas tarefas judiciárias e administrativas, tarefas estas consideradas essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma quesua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da organização. O ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE, apresenta importantes informações sobre o cenário de TIC da CONTRATANTE que são úteis para o conhecimento do escopoda presente contratação e oferece elementos para dimensionamento das equipes a serem alocadas.

A abrangência geográfica do atendimento está restrita aos municípios do Estado do Pará, nas unidades discriminadas no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO. O referido anexo contém importantes informaçõessobre as unidades atendidas. Os endereços das unidades poderão ser modificados, sem necessidade de repactuação de valores do contrato, desde que o novo endereço esteja localizado no mesmo município.

A administração dos recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria.

Nenhum vínculo empregatício ou de responsabilidade será estabelecido entre os profissionais alocadosna execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

4.1. Informações gerais

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- SERVIÇOS DE SUPORTE
  - Serviços de Suporte de 1º Nível Remoto para o atendimento inicial de acordo com o previsto no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS.
  - Serviços de Suporte de 2º Nível e 3º Nível Remoto: Implementado mediante acesso remoto ao equipamento do usuário que esteja nas dependências da CONTRATANTE via ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE, assim como aqueles que porventura estejam em local diverso de acordo com o previsto no ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS como sequência de solução para chamados não resolvidos no 1º Nível.
  - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial e 3º Nível Presencial: Estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos polos discriminados no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO. A acomodação destes serviços nas dependências da CONTRATANTE visaprestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas, quando não for possível solucionar a demanda do usuário por meio do serviço de suporte remoto.
- SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

  Serviço de suporte para sustentação da infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC, sediado nas dependências da CONTRATANTE, conforme ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO, ou onde esta definir.

  Os SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA podem ser realizados remotamente a partir de locais fora do estado do Pará, desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE, conforme cada caso.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

  Serviço de manutenção e logística de equipamentos de TIC, inclusas as peças e os componentes necessários.

Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novos serviços, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos aos serviços acima.

4.2. Requisitos funcionais

4.2.1. Toda a especificação técnica referente aos serviços a serem prestados, descrevendo o períodode disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, as qualificações técnicas exigidas e os requisitos de infraestrutura, dentre outros aspectos, estão descritos neste documento e nos seguintes anexos:

- ANEXO 2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS
- ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE
- ANEXO 4 - SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- ANEXO 5 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS
- ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS
- ANEXO 7 – POLOS DE ATENDIMENTO
- ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS
- ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO
- ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE
- ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- ANEXO 13 - MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO PROPOSTO
- ANEXO 14 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- ANEXO 15 - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS
- ANEXO 16 - TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS
- ANEXO 17 - PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO – PML
- ANEXO 18 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS
- ANEXO 19 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE
- ANEXO 20 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR
- ANEXO 21 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS SUPERVENIENTES À HABILITAÇÃO.
- ANEXO 22 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA
- ANEXO 23 - VALORES SALARIAIS MÍNIMOS
- ANEXO 24 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA
- ANEXO 25 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CENTRAL DE SERVIÇOS PASSÍVEL DE COMPARTILHAMENTO

4.3. Requisitos de Segurança

4.3.1. Tratar como confidenciais quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, sendo que seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.

4.3.2. A CONTRATADA deverá assinar e, quando for o caso, coletar assinatura de seus empregados, para providenciar a entrega dos documentos apresentados no ANEXO 15 - TERMO DE COMPROMISSODE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS e ANEXO 16 - TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS.

4.3.3. Sempre que houver a inclusão de novos empregados na equipe que presta serviços no âmbito do contrato, eles deverão assinar documentos complementares, conforme modelo disponibilizados no

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 51 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 16 - TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS.

4.4. Requisitos de evolução tecnológica da solução

4.4.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização de conhecimentos tecnológicos de sua equipe para mantê-la apta à prestação dos serviços.

4.4.2. Durante a etapa de Transição, os profissionais exigidos no item 4.1.2 do ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS, serão capacitados inicialmente pela CONTRATANTE.

4.4.3. Após a etapa de Transição, a capacitação dos novos profissionais da CONTRATADA será parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Níveis de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 08 (oito) horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentosdos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, devendo tais treinamentos serem realizados nas dependências da CONTRATADA, podendo também ser nas dependências da CONTRATANTE, se for da conveniência desta última.

4.4.4. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE, deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.

4.4.5. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

- Introdução ao escopo dos serviços contratados.
- Estrutura organizacional da CONTRATANTE.
- Técnicas de atendimento.
- Regras de comportamento e disciplina.
- Normas operacionais e de segurança da informação na CONTRATANTE.
- Sigilo profissional.
- Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis).

4.5. Indicadores

4.5.1. No ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação, compreendendo aos SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS.

5. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO REAJUSTE DE PREÇOS

5.1. A vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, a contar do início da prestação dos serviços, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

5.2. Uma vez que a vigência contratual seja iniciada, haverá uma fase de transição, seguida por uma fase de implantação dos serviços, conforme consta no ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

5.3. Do Reajuste dos Preços.

5.3.1. Após 12 (doze) meses da data de assinatura do contrato ou suas renovações anuais, a CONTRATADA,mediante justificativa, poderá solicitar reajuste do valor contratual com base na variação do INPC.

5.3.2. Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 52 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 2

Especificações Técnicas da Central de Serviços

1. As atividades de CENTRAL DE SERVIÇOS fazem parte do escopo dos SERVIÇOS DE SUPORTE.
2. Cada um dos serviços da CENTRAL DE SERVIÇOS está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem assim as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
3. CENTRAL DE SERVIÇOS – SUPORTE EM AMBIENTE DE 1º NÍVEL, 2º NÍVEL e 3º NÍVEL REMOTO
   - 3.1. Os recursos tecnológicos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.
   - 3.2. Os profissionais previstos no ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS, não podem ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.
   - 3.3. As instalações físicas deverão possuir dimensões adequadas e serem totalmente informatizadas visando assegurar um alto nível de qualidade e agilidade dos serviços, bem como possibilitar a segurança necessária às informações.
   - 3.4. A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a CENTRAL DE SERVIÇOS.
   - 3.5. Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações vigentes.
   - 3.6. Todo o mobiliário e equipamentos deverão apresentar boas condições de uso. Tal condição pode ser regularmente avaliada pela CONTRATANTE.
   - 3.7. Considerando a possibilidade de eventual expansão da CENTRAL DE ATENDIMENTO, bem como a necessidade que a CONTRATADA terá de recepcionar equipes técnicas e de fiscalização da CONTRATANTE, as instalações da CENTRAL DE ATENDIMENTO devem possuir disponibilidade para comportar pelo menos 30 (trinta) pessoas.
   - 3.8. Sobre instalações da CENTRAL DE ATENDIMENTO
     - 3.8.1. Devem possuir pelo menos uma sala reservada para realizar reuniões e ministrar treinamentos.
     - 3.8.2. Deve ser localizada em BÉLEM, nos termos do ANEXO 7 – POLO DE ATENDIMENTO, bem como do TERMO DE REFERÊNCIA em virtude do constante intercâmbio e capacitação dos profissionais, bem como da Fiscalização pela CONTRATANTE.
     - 3.8.3. Deve possuir solução de telefonia com suporte CTI (Computer Telephony Integration), recursos de PABX, URA (Unidade de Resposta Audível) e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e sistema eletrônico de gravação dos atendimentos telefônicos com no mínimo as seguintes funcionalidades:
       - 3.8.3.1. Emissão de relatórios desempenho dos atendimentos: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono, etc.
       - 3.8.3.2. Gravação de atendimentos com armazenamento e recuperação dos áudios por até 06 (seis) meses;
       - 3.8.3.3. Supervisão remota de atendimento on-line;
       - 3.8.3.4. Menus audíveis operados por comandos enviados pelo teclado telefônico e facilidade “cut-thru”;
       - 3.8.3.5. Automações dos chamados derivados por e-mails;
       - 3.8.3.6. Portal customizado orientado para o usuário final que permita sua interação com o Service Desk na busca de artigos de conhecimento para autosserviço.
   - 3.9. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da CENTRAL DE SERVIÇOS, com os mesmos recursos de um POLO DE ATENDIMENTO e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento.
   - 3.10. Deverá ser instalado um sistema de circuito interno de TV, abrangendo todo o ambiente, cuja administração e monitoração serão feitas pela WEB (Internet) e sua visualização deverá ser

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 53 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

disponibilizada para a CONTRATANTE. As imagens geradas deverão permanecer por, no mínimo, 10 (dez) dias on-line e, após esse período, serem armazenadas em mídia segura por 180 (cento e oitenta) dias, podendo a CONTRATANTE solicitá-las neste período. A distribuição das câmeras nos ambientes será definida pela CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE.

3.11. Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidades. Portanto, a CONTRATADA deverá providenciar e disponibilizar durante a vigência do contrato, plano emergencial de solução de contingência que evite a descontinuidade dos serviços prestados devido a movimento grevista de seus empregados ou devido a quaisquer outras situações que possam provocar a indisponibilidade temporária dos serviços. A apresentação do plano emergencial deverá ocorrer até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 120 (cento e vinte) dias da contratação.

3.12. A CONTRATADA proverá, às suas expensas, a integração da central telefônica da CENTRAL DE SERVIÇOS com a central telefônica utilizada pela CONTRATANTE, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos e componentes, além links de comunicação de dados e voz (redundantes) necessários a execução dos trabalhos de suporte de 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível Remoto, assegurando a redundância de comunicação, com vistas a prover uma disponibilidade de, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) da CENTRAL DE SERVIÇOS. A CONTRATADA responsabilizar-se-á ainda por arcar com os custos de novas adequações e adaptações, no caso de a CONTRATANTE mudar a sua central telefônica. Todos os custos de instalação e alterações desta infraestrutura correrão por conta da CONTRATADA, inclusive no caso de necessidade de execução de obras.

3.13. Para que não haja a descontinuidade dos serviços, a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverá estar implantada até o final dos primeiros 60 (sessenta) dias de vigência do contrato. Caso a CONTRATADA já possua uma CENTRAL DE ATENDIMENTO em local fora do município de Belém, esta pode continuar atendendo remotamente até o final dos primeiros 120 (cento e vinte) dias de vigência do contrato.

3.14. Após o prazo acima, a CENTRAL DE ATENDIMENTO deverá estar completamente implantada no município de Belém, não sendo admitido que seja instalada nos distritos de Mosqueiro, Icoaraci ou Outeiro.

3.15. A CONTRATADA garantirá, pelo menos, 30 (trinta) canais de voz com protocolo de comunicação SIP para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas para ou originadas pela CENTRAL DE SERVIÇOS, observando-se o atendimento, no mínimo, das seguintes RFCs:

- 3.15.1. RFC 2327 - SIP SDP.
- 3.15.2. RFC 2474 - Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers.
- 3.15.3. RFC 2475 - An Architecture for Differentiated Services.
- 3.15.4. RFC 2597 - Assured Forwarding PHB Group.
- 3.15.5. RFC 2598 - An Expedited Forwarding PHB.
- 3.15.6. RFC 2507 - IP Header Compression.
- 3.15.7. RFC 2508 - Compressing IP/UDP/RTP Headers for Low-Speed Serial Links.
- 3.15.8. RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication.
- 3.15.9. RFC 2833 - Transporte de DTMF no RTP.
- 3.15.10. RFC 2976 - SIP INFO.
- 3.15.11. RFC 3261 - Protocolo SIP.
- 3.15.12. RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).
- 3.15.13. RFC 3550 - RTP / RTCP.
- 3.15.14. RFC 3551 - Complemento RTP.
- 3.15.15. RFC 3389 - CNG - Ruído de Conforto.
- 3.15.16. RFC 3489 - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs).
- 3.15.17. RFC 3702 - Authentication, Authorization, and Accounting Requirements for the Session Initiation Protocol (SIP).

3.16. A central telefônica da CENTRAL DE SERVIÇOS deve possuir Gateway de VoIP integrado.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 54 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

3.17. O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (law a e) , G.723.1 (6,3kbps) e G.729 A/B, além do protocolo SIP.
3.18. O sistema deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz.
3.19. O sistema deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
3.20. O sistema deve possuir suporte à implementação de um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino.
3.21. Os canais de voz poderão utilizar os mesmos links de comunicação de dados, desde que assegurada a implementação de protocolos de QoS.
3.22. A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de, no mínimo, 20 Mbps de operadoras distintas, dedicados (Ponto a Ponto ou MPLS), de voz e dados, cabendo à CONTRATADA instalar os componentes necessários para a interligação da central da CONTRATANTE e de sua rede (passando por seu firewall).
3.23. A CONTRATADA deverá garantir que a ocupação máxima da banda não ultrapasse 80% (oitenta por cento) durante o horário de 8 às 16h e a redundância do serviço.
  3.23.1. Caso exceda a ocupação da banda de comunicação por um período superior a 05 (cinco) dias úteis durante o horário de 8 às 16h, deverá ser ampliada a velocidade do link de modo a garantir a qualidade do serviço. Esta ampliação correrá às expensas da CONTRATADA.
  3.23.2. A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas da CONTRATANTE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links por meio da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação.
  3.23.3. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo firewall da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CON- TRATADA.
  3.23.4. A CONTRATADA deverá efetuar a implementação de todo o sistema de redes (dados e voz) e de toda a infraestrutura de tecnologia necessária para o perfeito funcionamento da CENTRAL DE SERVIÇOS e deverá realizar as manutenções preventivas, corretivas e evolutivas.
3.24. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essen- ciais da CENTRAL DE SERVIÇOS, sendo comprovado por meio de relatório mensal. Podendo ainda a CONTRATANTE, realizar vistoria técnica para fins de comprovação, quando entender ser necessário.
3.25. A CONTRATADA utilizará número de telefone local Região Metropolitana de Belém, cujo DDD seja (91), a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, para que o mesmo seja utilizado para o atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE pela CENTRAL DE SERVIÇOS.
3.26. Com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas geradas entre ambas não deverão gerar nenhum custo para a CONTRATANTE.
3.27. Atualmente, a CONTRATANTE utiliza plataforma de comunicação de Alcatel-Lucent Enterprise modelo OmniPCX Enterprise, conforme especificado a seguir:
  3.27.1. Troncos Digitais E1 CAS-R2/MFC (PCM2 – 75 ou 120 Ohms – 2.048 Kbit/s) com opção DDR.
  3.27.2. Troncos Digitais RDSI Básico (BRA2 e BRA- 100 Ohms).
  3.27.3. Troncos Digitais RDSI Primário (NPRAE-2 e PRA-T2 – 75 ou 120 Ohms – 2.048Kbit/s)
  3.27.4. Possui configuração modular (gabinetes)
  3.27.5. 600 ramais analógicos
  3.27.6. 2 Ramais Digitais
  3.27.7. 05 Troncos Digitais E1, sendo 03 R2Digital e 02 ISDN
  3.27.8. Gateway VOIP
3.28. Para fins de dimensionamento e conhecimento da atual estrutura da central telefônica da CONTRATANTE, poderá ser feita vistoria técnica, nos termos do ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA.
3.29. A Solução de Telefonia da CENTRAL DE SERVIÇOS a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:
  3.29.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS
    3.29.1.1. Possuir distribuição automática de chamadas que permita o encaminhamento das chamadas para

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 55 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

os grupos de 1º, 2º e 3º níveis.

3.29.1.2. Possibilitar crescimento modular e escalável.

3.29.1.3. Possuir interface de música em espera.

3.29.1.4. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em por- tuguês, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado te- lefônico.

3.29.1.5. Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.

3.29.2. PAINEL DO ATENDENTE

3.29.2.1. Interface web.

3.29.2.2. Permitir definição de tempo máximo de trabalho em um dia.

3.29.2.3. Permitir alocação em uma ou mais filas com definição de nível (1º, 2º e 3º).

3.29.2.4. Permitir operações de logon / logoff e sinalização de pausa de trabalho.

3.29.2.5. Disponibilizar informações sobre a performance do atendente e situação da chamada.

3.29.2.6. Associar o número de chamado ao atendimento (campo atributo ou integrado a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE).

3.29.3. PAINEL GESTOR

3.29.3.1. Interface web.

3.29.3.2. Visualização de informações e estatísticas de performance dos atendentes, das filas e das chamadas.

3.29.3.3. Permite ao gestor realizar ações sobre os atendentes (logoff e pausa). Lista de telefones em espera.

3.29.3.4. Acesso rápido a cartões de informação por atendente.

3.29.3.5. Alertas para atendentes com tempo de trabalho (logado) excedido e atendente solicitando ajuda.

3.29.3.6. Monitoramento e operação de chamadas em tempo real.

3.29.3.7. Monitoramento de todas as ligações de entrada/saída de sua central de atendimento, tratadas e armazenadas em banco de dados pelo software para posterior análise e tomada de decisões, incluindo chamadas ativas e chamadas em espera.

3.29.3.8. Monitoramento de atendentes pausados, livres e ocupados.

3.29.4. GRAVADOR

3.29.4.1. O sistema de gravação deve permitir o registro do atendimento. As gravações podem ser configuradas para serem feitas em tempo integral, em um período programado ou sob de- manda.

3.29.4.2. Possibilidade de fácil recuperação de diálogos por meio de uma interface web (permitindo download), com a utilização de filtros, tais como: ramal, posição de atendimento, atendente, data e hora da chamada, dentre outros, permitindo que os diálogos sejam ouvidos em um computador ou dispositivo telefônico.

3.29.4.3. Possuir a facilidade de o sistema de gravação ser sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de operadores independentemente da posição ocupada.

3.29.4.4. Todas as ligações deverão ser gravadas e armazenadas, atendendo as seguintes premissas:

3.28.4.4.1. 180 (cento e oitenta) dias para recuperação imediata das conversações.

3.29.4.4.2. Acima de 180 (cento e oitenta) dias para recuperação por meio de procedimentos de restauração de backup.

3.29.4.4.3. As gravações digitalizadas poderão ser compactadas e indexadas por meio do número de chamado registrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk, permitindo recu- peração por data/hora, por atendente, pelo número de origem da chamada e por ramal.

3.29.4.4.4. Possibilidade de integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk, relacio- nando os chamados aos arquivos de gravação correspondentes, de modo que:

3.29.4.4.5. Possibilidade de ouvir as gravações telefônicas relacionadas ao acessar o ticket da de- manda.

3.29.4.4.6. No momento em que a ligação seja atendida, automaticamente a tela de registro de de- manda da Solução de Gerenciamento de Service Desk seja acionada.

3.29.4.4.7. Ser totalmente integrada à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

3.29.4.4.8. Gravar todos os diálogos mantidos entre atendentes e usuários, relacionando aos respectivos chamados na Solução de Gerenciamento de Service Desk.

3.29.4.4.9. Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada.

3.29.5. GRÁFICOS

3.29.5.1. Perfil do tempo de espera (faixas de 10s)

3.29.5.2. Perfil do tempo de atendimento (faixas de 5m)

3.29.5.3. Atendidas x Abandonadas por dia ou mês

3.29.5.4. Chamadas não atendidas por atendente.

3.29.5.5. Histórico de atendimento por hora ou dia.

3.29.6. FILTROS DE CONSULTA

3.29.6.1. Possibilidade de criação de filtros para seleção de informações.

3.29.6.2. Data/Hora inicial / final, duração de chamadas, atendente e número de telefone.

3.29.6.3. Tempo de atualização de gráficos ou relatórios em tela definido pelo gestor.

3.29.7. SALA DE CONFERÊNCIA – CALL CONFERENCE

3.29.7.1. Permite aos usuários planejar reuniões com grupos de pessoas em conferências por voz.

3.29.7.2. A conferência tem sua montagem com regras de data/hora, gravação e senha de acesso.

3.29.7.3. Os convidados podem receber por e-mail instruções para participar da conferência com o assunto a ser abordado, a data e hora da conferência, a senha de acesso e o aviso de gravação da conferência quando selecionado pelo promotor da reunião.

3.29.8. PROGRAMAÇÃO DE DESVIO

3.29.8.1. Possibilidade de programar desvio de ligações que chegam a um determinado ramal ou fila de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS, permitindo realizar o desvio baseado em regra do prefixo de DDD ou telefone (fixo ou móvel). O desvio pode ser feito para um determinado ramal ou telefone externo (fixo ou móvel) ou fila de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS.

3.29.8.2. Mecanismo lógico de desvio observando uma programação de datas comuns (dias da semana e horários) e também dias tais como feriados ou datas específicas registradas pelo administrador.

3.29.8.3. Possibilidade de programar desvios para outras filas em caso de falta de atendentes conec- tados, tempo máximo de espera excedido ou fora do horário de atendimento da fila.

3.29.8.4. Para usuários VIP, pode ser configurado a função chefe-secretária para evitar que ligações sejam feitas diretamente ao gestor sem passar pela secretária.

3.29.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO / URA REVERSA

3.29.9.1. Mecanismo para realizar ligações para uma lista de telefones carregados manualmente (csv) ou por meio de serviços (web service) integrados a sistemas ERP, CRM, e etc.

3.29.9.2. A pesquisa pode ser composta de uma ou mais mensagens transmitidas ao ouvinte aguardando suas respostas numérica.

3.29.9.3. O mecanismo deve permitir ainda a regulação entre os horários a serem realizados, nº máximo de ligações simultâneas, e nº máximo de tentativas em caso de não atendimento ou ocupado.

3.29.9.4. As respostas numéricas são registradas para cada telefone e poderão ser posteriormente coletadas manualmente (csv) ou por meio de serviços (web service) integrado a sistemas ERP e CRM.

3.29.10. RELATÓRIOS GERENCIAIS

3.29.10.1. Relatório de qualificação, cruzando informações de atendentes e a qualidade dos atendimentos realizados.

3.29.10.2. Relatório de produtividade, apresentando a produção real da CENTRAL DE SERVIÇOS, fornecendo informações para tomada de decisões rápidas por parte da administração e/ou supervisão, ajustando o processo.

3.29.10.3. Relatório de performance, que permita a análise da evolução das chamadas recebidas, comparando o volume de entrada de ligações e o volume de perdas decorrentes de abandonos em fila de espera e abandonos na posição de atendimento PA. O relatório deve permitir que o gestor visualize se a operação está atingindo os resultados de acordo com suas metas, possibilitando analisar se o cliente está ficando em fila e é atendido dentro dos horários pré-

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 57 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

estabelecidos.

3.29.10.4. Ligações atendidas no PMM (período de maior movimento):

3.29.10.4.1. Ligações na meta prazo: são as ligações que saíram da fila de espera e foram atendidas dentro do prazo estabelecido, de acordo com os indicadores informados nos filtros do relatório.

3.29.10.4.2. Ligações fora da meta prazo: são as ligações atendidas que ultrapassaram o tempo de espera de acordo com os indicadores informados nos filtros do relatório.

3.29.10.5. Ligações não atendidas no PMM (período de maior movimento):

3.29.10.5.1. Ligações abandonadas: são ligações perdidas na fila de espera, quando todos os funcio- nários estão em atendimento, ou seja, por falta de recurso humano.

3.29.10.5.2. Ligações transferidas e não atendidas: são ligações que foram abandonadas no ponto de atendimento por falta de ativar as pausas produtivas e/ou desatenção do funcionário.

3.29.10.6. Relatório de chamadas ativas

3.29.10.6.1. Visualização do volume de ligações ativas por funcionário, possibilitando listar as liga- ções atendidas e não atendidas para análise detalhada.

3.29.10.7. Relatório de chamadas receptivas

3.29.10.7.1. Visualização das chamadas recebidas por serviço (unidades ou telefones pilotos).

3.29.10.8. Relatório de atendimentos

3.29.10.8.1. Possibilita o acompanhamento de todos os atendimentos receptivos e ativos, reportando ligações que completaram, ou seja, o funcionário teve contato com o cliente. Também possibilita a escuta de gravações de conversas.

3.29.10.9. Relatório de perdas

3.29.10.9.1. Apresenta o número dos clientes perdidos, não atendidos pelo CENTRAL DE SERVIÇOS na PA (chamada abandonada na PA) e que não retornaram as ligações.

3.29.10.10. Relatório de pausas

3.29.10.10.1. A informação de pausa produtiva é originada por meio das pausas ativadas pelos funcionários no decorrer de seu expediente de trabalho e armazenadas em banco de dados, possibilitando análise e acompanhamento dos gestores da CENTRAL DE SERVIÇOS.

3.29.10.11. Relatório de atendentes

3.29.10.11.1. Permite visualizar o desempenho de cada atendente, identificando a quantidade de cha- madas receptivas, ativas e perdidas na posição de atendimento PA, tempo total das liga- ções atendidas, tempo total de fila de espera, tempo total de pausas produtivas e tempo total de pausa eventual (login).

3.29.10.12. Relatório de gravação de atendimento

3.29.10.12.1. Visualização de todos os atendimentos que foram gravados pelo software, seja gravação automática ou por demanda, objetivando detalhar as ações de um ou mais atendentes em algum período, permitindo o download do áudio da conversação.

3.29.10.13. Relatório gerencial de atendimento receptivo

3.29.10.13.1. Possibilita a análise das chamadas recebidas em longos períodos, ou seja, pesquisa em grande volume de dados.

3.29.11. INDICADORES

3.29.11.1. TMA – Tempo Médio de Atendimento, que mapeia o tempo total falado em segundos ou minutos pelos atendentes sem considerar intervalos. A média é feita pela divisão do nº de ligações atendidas e um determinado período de tempo.

3.29.11.2. TME – Tempo Médio de Espera, que mede o tempo médio que um grupo de clientes aguar- dou para ser atendido num determinado período. O objetivo é observar se a quantidade de atendentes é suficiente para sua operação, planejar momentos de crise e identificar horários de pico.

3.29.11.3. TMO – Tempo Médio Operacional, produzido pela soma do tempo total falado e tempo de pós-atendimento (operador indisponível), sempre em segundos ou minutos.

3.29.11.4. Chamadas Atendidas, com o número total de ligações completadas e atendidas, podendo ser mensurada individualmente ou por um grupo de atendentes. Este indicador é importante para se obter uma visão rápida e comparativa sobre a performance de seus atendentes.

3.29.11.5. Chamadas Abandonadas, com a quantidade total de ligações abandonadas (desistentes) num

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
58
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

determinado período, quando o cliente desliga sua ligação antes de ser atendido.

3.29.11.6. Taxa de Conversão, que mede em números ou percentuais, a quantidade de cadastros, problemas resolvidos, etc., que uma equipe ou atendente realizou, sempre em relação ao nº de contatos efetivos.

3.29.11.7. Nível de Atendimento, que reflete o percentual entre a quantidade de ligações atendidas e a quantidade de ligações recebidas, permitindo previsões e ajustes no dimensionamento de sua equipe.

3.29.11.8. Percentual de Retenção na URA, que mede taxa entre o volume de chamadas atendidas pelo atendimento eletrônico em relação ao volume de chamadas recebidas.

3.29.12. INTEGRAÇÃO

3.29.12.1. A solução deverá possibilitar integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

3.29.12.2. O sistema deve possuir configuração avançada para fluxos de atendimentos elaborados para integração via webservice, permitindo ainda a interação vocalizada com o usuário por meio de requisições de identificadores, tais como CPF ou matrícula, para a aplicação de regras baseadas em atributos do usuário identificado vindas de aplicações (ex: Alteração de Senha de Rede, Alteração de Senha de Sistemas).

3.30. A CONTRATADA deverá disponibilizar Solução de Atendimento por WhatsApp/Webchat da CENTRAL DE SERVIÇOS, a qual necessita atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

3.30.1. O fornecimento do sistema de gerenciamento deve ser do tipo SaaS (software como serviço) onde não será necessário instalar, manter e atualizar hardware ou softwares. Sendo necessário apenas conexão à internet para acesso.

3.30.2. O sistema deve ser totalmente web e em "nuvem" com acesso seguro HTTPS e com certificado SSL válido.

3.30.3. O sistema deve possuir gestão de atendimento multicanal (WhatsApp e WebChat).

3.30.4. O WebChat deve ser disponibilizado no site indicado como da Central de Serviços.

3.30.5. O sistema deve possuir um único número de telefone (fixo ou celular), informado pelo Contratante para centralizar os canais de atendimento via WhatsApp.

3.30.6. O sistema deve armazenar em nuvem os dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup).

3.30.7. O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda.

3.30.8. O sistema deve garantir atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp.

3.30.9. O sistema deve disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados.

3.30.10. Homologação do número do aplicativo WhatsApp.

3.30.10.1. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto à plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da CONTRATANTE, inclusive ao final do Contrato.

3.30.10.2. A CONTRATADA será responsável pela personalização de linha telefônica para o número a ser indicado pela CONTRATANTE, que será o número utilizado no WhatsApp.

3.30.10.3. O cadastramento do número de telefone de atendimento do TJPA na plataforma WhatsApp deve ser uma conta comercial.

3.30.11. Características Gerais.

3.30.11.1. O sistema deve ser multiusuário e deve permitir gerenciar no mínimo 20 (vinte) usuários atendentes simultâneos, sem perda de performance.

3.30.11.2. O sistema deve permitir o cadastro de supervisor para gerenciar todos os usuários atendentes.

3.30.11.3. O sistema deve permitir criação de texto para respostas automáticas (chatbots), podendo ser personalizado horário e informações do usuário Exemplo: "Olá José".

3.30.11.4. O sistema deve permitir a criação de menus de atendimentos com no mínimo 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu.

3.30.11.5. O sistema deve permitir a navegação no menu através do recurso: "Goto" (ir para a posição

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

específica do fluxo).

3.30.11.6. O sistema deve permitir direcionar o atendimento para grupo de atendentes com opção de informar para o solicitante o nome do operador que iniciou o atendimento.

3.30.11.7. O sistema deve permitir envio de arquivos, imagens e vídeos, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade.

3.30.11.8. O sistema deve permitir uso de emojis.

3.30.11.9. O sistema deve permitir configuração mínima por grupo de atendentes conforme a seguir:

3.30.10.9.1. Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar e evitar erros ortográficos;

3.30.10.9.2. Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum atendente disponível para atendimento;

3.30.10.9.3. Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;

3.30.10.10. O sistema deve permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar.

3.30.10.11. O sistema deve permitir visualizar todos os atendentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento.

3.30.10.12. O sistema deve permitir emissão de relatórios:

3.30.10.12.1. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

3.30.10.12.2. Total global por mensagens e atendimentos;

3.30.10.12.3. Entre outros.

3.30.10.13. O sistema deve permitir que o atendente possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

3.30.10.14. O sistema deve permitir na tela de atendimento dos atendentes os recursos conforme citados abaixo:

3.30.10.14.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

3.30.10.14.2. Atendimento de todos os canais em única tela;

3.30.10.14.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;

3.30.10.14.4. Visualizar mensagens pré-definidas;

3.30.10.14.5. Enviar emojis;

3.30.10.14.6. Anexar arquivos, imagens e vídeos;

3.30.10.15. O sistema deve inserir automaticamente mensagem personalizada ao finalizar o atendimento.

3.30.10.16. O sistema deve possuir pesquisa de satisfação.

3.30.10.17. O sistema deve permitir a personalização da pesquisa de satisfação pela contratante.

3.30.10.18. O sistema deve permitir personalizar os textos enviando emojis, destacando trechos com negrito e itálico.

3.30.10.19. O sistema deve armazenar histórico de conversas e dos atendimentos realizados.

3.30.10.20. O sistema deve possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar.

3.30.10.21. O sistema deve efetuar auditoria de operações realizadas.

3.31. A CONTRATADA deverá dispor de solução proprietária de acesso remoto por até 30 (trinta) atendentes simultâneos, que se de pela conexão de Internet do cliente somente pela sua execução sem que o mesmo conta administrativa, sem a necessidade de liberação de firewall ou de instalação prévia para atendimento dos usuários em TELETRABALHO e demais casos que venham a ser definidos pela CONTRATANTE.

3.32. Quando forem utilizados softwares proprietários para a realização dos serviços, estes deverão ser originais e devidamente licenciados.

3.33. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá providenciar pesquisa de satisfação automática para todos os chamados fechados, coletando as avaliações para geração do respectivo indicador.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 60 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 3

Serviços de suporte

1. Os profissionais dos SERVIÇOS DE SUPORTE deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk, para atendimentos remotos e presenciais.
2. Os SERVIÇOS DE SUPORTE deverão cumprir os níveis mínimos de serviço definidos no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.
3. Para a prestação dos SERVIÇOS DE SUPORTE, os licitantes deverão estabelecer os valores dos serviços, calculando-os em função das UST-S (Unidade de Serviço Técnico de Suporte).
4. Para contabilizar os custos referentes aos SERVIÇOS DE SUPORTE, deve-se considerar o seguinte:
   4.1. Será atribuído um valor, em UST-S, para cada hora-homem trabalhada nestes serviços, conforme especificado no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
   4.2. As UST-S também podem ser utilizadas para a realização de HORAS AULAS, SOBREAVISO, HORAS EXTRAS, DESLOCAMENTO, PERNOITES e ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE relacionados às equipes de SERVIÇOS DE SUPORTE, conforme detalhado adiante.
5. A contabilização acima deverá ser feita com base no quantitativo de horas-homem efetivamente prestadas. Sendo assim, o quantitativo de dias trabalhados em cada mês afetará o valor mensal a ser remunerado.
6. O controle da quantidade de UST-S consumidas será feito periodicamente por meio da abertura e acompanhamento de ordens de serviço, as quais deverão descrever, de forma resumida, as ações e procedimentos realizados durante a execução dos serviços.
7. Ao final de cada mês, a apuração dos SERVIÇOS DE SUPORTE será realizada de acordo com o somatório das UST-S consumidas na execução destes serviços durante o mês em questão, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos para os SERVIÇOS DE SUPORTE.
8. Eventuais glosas serão calculadas em UST-S, conforme mecanismos previstos no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.
9. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
10. Do regime de prestação dos serviços
    10.1. Os horários de funcionamento das equipes dos SERVIÇOS DE SUPORTE constam no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
11. Da Localização dos Serviços de SERVIÇOS DE SUPORTE
    11.1. A localização de cada equipe consta no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
    11.2. A alocação de equipes presenciais visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas, quan/do não for possível solucionar a demanda do usuário por meio do serviço de suporte remoto
    11.3. Os profissionais alocados pela CONTRATADA para prestar SERVIÇOS DE SUPORTE à CONTRATANTE não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.
12. Da Prestação dos Serviços
    12.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.
    12.2. As principais atividades das equipes de SERVIÇOS DE SUPORTE estão elencadas nas atribuições constantes no ANEXO 7 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.
    12.3. A composição e dimensionamento de cada equipe constam no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO
    12.4. Nos casos em que a CENTRAL DE SERVIÇOS não for capaz de resolver um Incidente ou Requisição de Serviço, este deverá ser transferido à equipe competente, seguindo as regras de escalação de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 61 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

chamados constantes no Catálogo de Serviços da CONTRATANTE, conforme ANEXO 11 – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

12.5. Principais atividades dos serviços

12.5.1. Sobre os atendimentos remotos (lista não exaustiva)

12.5.1.1. Executar intervenção remota nas estações de trabalho (equipamento funcional) dos usuários através da rede interna, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação de aplicativos homologados e remoção de aplicativos, configurações básicas de sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.

12.5.1.1.1. Instalações de caráter complexo como reconfiguração de sistema operacional, ou problemas em hardwares não poderão ter o seu atendimento concluído de forma remota devendo o equipamento ser encaminhado para o polo/laboratório indicado em chamado.

12.5.1.1.2. Usuários que não estejam na rede interna, terão seu atendimento realizado dentro das condições da rede de acesso em uso e de seu vínculo ao diretório de equipamentos.

12.5.1.2. Executar intervenção remota em equipamentos pessoais (que não seja equipamento funcional) dos usuários internos através de rede externa, mediante autorização pelo solicitante na abertura do chamado com essa finalidade, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos de uso finalístico ou homologados, que estejam dentro dos requisitos e de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.

12.5.1.2.1. Instalações de caráter complexo como reconfiguração de sistema operacional, remoçãode aplicativos de terceiros que estejam provocando incompatibilidade ou problemas em hardwares quando se tratando de equipamento pessoal não serão objeto de atendimento neste contrato.

12.5.1.3. Esclarecer dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, antivírus e aparelhos de TIC em geral, dentre outros.

12.5.1.4. Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.

12.5.1.5. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalaçãoe configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.

12.5.1.6. Fornecer orientação e suporte remoto aos recursos corporativos de telefonia fixa e móvel, incluindo configuração remota de centrais telefônicas.

12.5.1.7. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

12.5.1.8. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

12.5.1.9. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

12.5.1.10. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE.

12.5.1.11. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

12.5.1.12. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalonando relacionando a um problema.

12.5.1.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens paraos profissionais das demais equipes da CENTRAL DE SERVIÇOS.

12.5.1.14. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à CENTRAL DE SERVIÇOS paraas equipes internas da CONTRATANTE.

12.5.1.15. Escalar os chamados não resolvidos para os níveis de suporte superiores ou fornecedoresde serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso.

12.5.2. Sobre os atendimentos presenciais (lista não exaustiva)

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

12.5.2.1. Fornecer suporte presencial a estações de trabalho e seus respectivos periféricos, abrangendo: microcomputadores, notebooks, monitores, impressoras/multifuncionais, scanners, mouses, teclados, leitor de código de barras, projetores de multimídia, equipamentos de sala de audiência, tribunal do júri, videoconferência, smartphones institucionais, webcams entre outros periféricos e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades da CONTRATANTE.

12.5.2.2. Configurar e instalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pela CONTRATANTE.

12.5.2.3. Fornecer suporte presencial a softwares básicos, tais como planilhas eletrônicas e editores de texto em geral, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pela CONTRATANTE.

12.5.2.4. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de softwares básicos e aplicativosde uso comum da CONTRATANTE e aparelhos de TIC em geral.

12.5.2.5. Realizar manutenção e expansão do cabeamento telefônico.

12.5.2.6. Fornecer suporte em equipamentos e serviços de voz.

12.5.2.7. Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.

12.5.2.8. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE, bem como atualizaro repositório de software.

12.5.2.9. Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi.

12.5.2.10. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE.

12.5.2.11. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

12.5.2.12. Contatar/escalonar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

12.5.2.13. Contatar/escalonar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

12.5.2.14. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE.

12.5.2.15. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando solução de contorno e relacionando os incidentes a um problema, bem como fazendo a devida documentação.

12.5.2.16. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens paraos profissionais das demais equipes da CENTRAL DE SERVIÇOS.

12.5.2.17. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à CENTRAL DE SERVIÇOS paraas equipes internas da CONTRATANTE.

12.5.2.18. Escalar os chamados não resolvidos para os níveis de suporte superiores ou fornecedoresde serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, registrando e abrindo os respectivos chamados, quando for o caso.

12.5.2.19. Proceder conforme descrito a seguir, para os casos em que o técnico, ao chegar a um local para atender um chamado aberto, for demandado informalmente (sem chamado aberto), para resolver problema em outro equipamento, que não o do chamado em questão:

12.5.2.19.1. O técnico deverá solicitar ao novo usuário, que o mesmo logo faça a abertura de um novo chamado e lhe informe o número gerado, para que ele possa então assumir a responsabilidade do mesmo e realizar o atendimento, após a conclusão do chamado que originou a visita técnica.

12.5.2.19.2. Este procedimento está limitado a apenas 1 (um) chamado extra por setor, visto que o atendimento deve respeitar a ordem cronológica dos chamados realizados. Do contrário,

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

haverá prejuízos para os usuários que fazem a devida abertura de chamados, para o técnico que terá reflexos negativos em sua produtividade e para os indicadores de níveisde serviços da central.

12.5.3. Para os casos em que a CONTRATADA precisar deslocar um técnico, esta poderá, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades da CONTRATANTE. Inclusive, podendo um técnico que preste serviço de suporte de em um POLO DE ATENDIMENTO, atender a cidades vinculadas a outros POLOS DE ATENDIMENTO.

12.5.4. Para os casos em que as equipes de Suporte necessitem entrar em contato com o usuário requerente, deve-se seguir as regras de tentativa de contato previstas no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.

13. Sobre os serviços de Supervisão e Coordenação

13.1. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de supervisão de atendimento, os quais serão responsáveis pela gestão de toda as equipes envolvidas.

13.2. As atribuições e qualificações Técnicas exigidas para os serviços de Supervisão e Coordenação dos serviços constam no ANEXO 7 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.

13.3. Os profissionais da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação deverão portar aparelhos de telefonia móvel corporativos, os quais poderão ser acionados por gestores da CONTRATANTE.

14. Sobre as atividades de capacitação e implantação de soluções

14.1. Atividades concernentes à capacitação de usuários finais, no uso de aplicativos/sistemas institucionais em uso ou a serem implantados.

14.2. As principais atividades de capacitação são (lista não exaustiva):

14.2.1. Elaborar materiais didáticos para treinamento de usuários (textos, exercícios, apresentações, vídeos, etc).

14.2.2. Organizar turmas de capacitação.

14.2.3. Ministrar aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos/sistemas institucionais, por meio de aulas expositivas, em ambiente de sala de aula.

14.2.4. Registrar frequência e emitir certificados de participação.

14.2.5. Realizar avaliação ao final dos cursos.

14.2.6. Orientar e acompanhar os usuários no manuseio das funcionalidades dos sistemas institucionais,nos períodos de implantação dos sistemas institucionais.

14.2.7. Promover reforço orientativo aos usuários no que tange ao correto uso dos sistemas institucionais.

14.3. Sobre a realização de HORAS AULAS

14.3.1. Entende-se como HORAS AULAS os serviços referentes a ministrar aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos/sistemas institucionais, por meio de aulas expositivas, em ambiente de sala de aula.

14.3.2. A duração de uma HORA AULA é de 60 minutos.

14.3.3. O custo de cada HORA AULA consta no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

14.3.4. A realização de HORAS AULAS deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.

14.4. A CONTRATANTE fornecerá a infraestrutura física para a realização dos cursos, englobando espaço físico adequado e equipamentos, bem como a eventual reprodução de materiais de treinamento.

14.5. Por questões legais, apenas e especificamente para a atividade descrita no item 14.3.1, quando for realizada, ensejará remuneração complementar pelo número efetivo de horas-aula (teóricas/práticas) ministradas. Apenas as horas-aula do instrutor titular serão computadas, não se enquadrando neste item, as atividades de monitoria e ajuda ao instrutor titular.

14.6. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de hora aula, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação pela mesma proporcional ao tempo efetivo de serviço prestado.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 64 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

15. Sobre os serviços realizados em regime de SOBREAVISO
    15.1. Entende-se como serviços realizados em regime de SOBREAVISO os casos em que houver profissionais não presentes no local de trabalho, mas que estejam disponíveis para atendimento imediato de demandas eventuais.
    15.2. Para os casos acima, deve-se aplicar o multiplicador de 0,3x ao custo, em UST-S, de cada hora cumprida dessa forma, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
    15.3. Não é permitido alocar profissionais, em regime de sobreaviso, em horário de expediente normal dos profissionais em questão.
    15.4. A realização de serviços em regime de SOBREAVISO deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.
    15.5. Para os casos em que o profissional em regime de SOBREAVISO for acionado para a realização deum determinado serviço, aplica-se também os custos referentes ao regime de HORAS EXTRAS.
16. Sobre os serviços realizados em regime de HORAS EXTRAS
    16.1. Entende-se como serviços realizados em regime de HORAS EXTRAS os casos em que as equipes realizarem SERVIÇOS DE SUPORTE fora do horário normal de expediente do profissional alocado.
    16.2. Para os casos acima, deve-se aplicar o multiplicador de 1,5x ao custo, em UST-S, de cada hora cumprida com SERVIÇOS DE SUPORTE efetivamente realizados, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
    16.3. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação aos custos com horas extras.
    16.4. A realização de serviços em regime de HORAS EXTRAS deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.
17. Sobre serviços com DESLOCAMENTO:
    17.1. Entende-se como serviço com DESLOCAMENTO aquele em que o profissional alocado precisa se deslocar temporariamente para realizar atendimento em município diferente de seu POLO DE ATENDIMENTO de origem.
    17.2. Não haverá custos, para a CONTRATANTE, com DESLOCAMENTO quando:
        - O município de origem for o mesmo que o município de destino.
        - A distância em linha reta entre o município de origem e o município de destino for igual ou ,inferior a 75km.
        - A necessidade do deslocamento for dada por serviço inconcluso, defeituoso ou que não logrou êxito em sua primeira realização pela CONTRATADA.
        - A necessidade do deslocamento for dada por necessidade técnica ou administrativa própria da CONTRATADA, não vinculada ao atendimento de chamados técnicos ou ordens de serviços emanadas da CONTRATANTE.
        - A necessidade do deslocamento for para atendimento de logística de equipamentos de que trata o ANEXO 5 – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, salvo para os casos em que esse deslocamento for solicitado pela CONTRATANTE.
        - O profissional deslocado estiver cobrindo a ausência de um profissional do POLO DE ATENDIMENTO de destino, ainda que temporariamente.
        - O profissional deslocado estiver sendo deslocado definitivamente para o POLO DE ATENDIMENTO de destino.
    17.3. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação às variáveis do deslocamento.
    17.4. Para os demais casos, os custos com cada DESLOCAMENTO serão calculados da seguinte forma:
        - Mecanismo de cálculo dos custos de compensação com deslocamento:

$$Cd = (D – 150) \times P \times U$$

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 65 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

– ONDE:

⇒ **Cd:** custo da compensação a ser paga, em UST-S.

⇒ **D:** distância a ser considerada, conforme o seguinte:

· Para os casos em que o profissional precisar se deslocar para atender apenas um município, a variável D deve ser igual à distância de ida e volta, em linha reta, entre o município de origem e o município de destino.

· Para os casos em que o profissional precisar se deslocar para atender mais de um município em um mesmo deslocamento, a variável D deve ser igual à soma das distâncias, em linha reta, de cada trecho que compõe o deslocamento.

· As distâncias podem ser obtidas em consultas ao sítio http://br.distanciacidades.net/ ou em outros, desde que em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

⇒ **P:** quantitativo de profissionais deslocados.

⇒ **U:** valor fixo de 0,1 UST-S, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

17.5. O município de origem deve ser o POLO DE ATENDIMENTO mais próximo da comarca atendida, salvo em casos previamente autorizados pela CONTRATANTE.

17.6. Para os casos em que as características do serviço necessário extrapolem o perfil de competênciase habilidades do POLO DE ATENDIMENTO mais próximo à comarca atendida, e o deslocamento precise ser feito a partir de um POLO DE ATENDIMENTO que não o mais próximo, as distâncias usadas para cálculo da compensação serão aquelas medidas a partir do POLO DE ATENDIMENTOdo qual os profissionais efetivamente se deslocaram.

17.7. A realização de serviços com DESLOCAMENTO deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.

18. Sobre os serviços que envolvem PERNOITES.

18.1. Entende-se como serviço com PERNOITE aquele que obedece aos critérios:

- O serviço em questão inclui DESLOCAMENTO, conforme item 17. deste anexo.
- Para realizar o serviço em questão, o técnico precisa pernoitar no município de destino.

18.2. Para cada serviço que se enquadre nos critérios acima, aplica-se o seguinte:

- Mecanismo de cálculo dos custos de compensação com pernoites:

$$Cp = N \times P \times U$$

– ONDE:

⇒ **Cp:** custo da compensação a ser paga, em UST-S.

⇒ **N:** quantitativo de pernoites necessárias por profissional.

⇒ **P:** quantitativo de profissionais alocados.

⇒ **U:** valor fixo de 5 UST-S, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

18.3. Não haverá custos com PERNOITES quando:

- A necessidade da pernoite for dada por serviço inconcluso, defeituoso ou que não logrou êxitoem sua primeira realização pela CONTRATADA.
- A necessidade da pernoite for dada por necessidade técnica ou administrativa própria da CONTRATADA, não vinculada ao atendimento de chamados técnicos ou ordens de serviços emanadas da CONTRATANTE.
- O profissional deslocado estiver cobrindo a ausência de um profissional do POLO DE ATENDIMENTO de destino, ainda que temporariamente.
- O profissional deslocado estiver sendo deslocado definitivamente para o POLO DE ATENDIMENTO de destino.

18.4. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação às variáveis das pernoites.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 66 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

18.5. A realização de serviços com PERNOITE deve ser previamente autorizada pelaCONTRATANTE.

19. Sobre os serviços de ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

19.1. Entende-se como serviço com ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO aquele que obedece aos critérios:

19.1.1. Quaisquer ampliações ou alterações no funcionamento dos canais de atendimento como URA e/ou Multicanais previstos que não seja meramente mudança de atributo ou parâmetro, em que for exigido projeto com USTs de implantação, o qual deve passar por aprovação da CONTRATANTE.

19.1.2. Atividades que impliquem tão somente no redimensionamento, temporário ou não, das equipes de SUPORTE, não se enquadram neste item 19.

19.2. Os custos serão na ordem de 2 UST-S para cada hora de projeto em serviços de ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

20. A CONTRATANTE deverá disponibilizar licenças da Solução de Gerenciamento de Service Desk para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, por meio desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos (Base de Conhecimento).

21. Semestralmente, os profissionais das equipes de SERVIÇOS DE SUPORTE deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas para os serviços de operação e 32 (trinta e duas) horas para os serviços de coordenação e supervisão. A realização destes treinamentos com a informação dos participantes deve ser comprovada à CONTRATANTE, por meio da apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.

22. A CONTRATADA poderá acionar o atendimento de campo quando, concretamente, não houver possibilidade de solução remota.

23. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS

A CONTRATADA deve manter atualizada e divulgar para a CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação da CONTRATANTE.

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análisede suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as atribuições envolvidas nos processos a seguir.

23.1. PROCESSO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

- Realizar a identificação do incidente (tipologia) e quais os serviços de TIC afetados.
- Identificar e associar rapidamente soluções alternativas para o incidente identificado.
- Analisar o registro do impacto sobre o serviço de TIC (parada, nível de degradação da funcionalidade,etc.) resultante da ocorrência do incidente reportado.
- Analisar o registro da repercussão do impacto para os negócios (usuários afetados, sistemas inoperantes, etc.).
- Realizar a alteração de prioridade de resolução do incidente com base no impacto.
- Analisar o registro da urgência (qual a velocidade / prazo para a resolução) face ao contido nos Acordos de Nível de Serviços e Acordos de Nível Operacional.
- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Incidentes.
- Realizar a averiguação das informações preenchidas pela equipe de suporte técnico sobre o incidente desde o seu registro até a resolução, provendo atualização das informações, se necessário.

23.2. PROCESSO DE GESTÃO DE PROBLEMAS

- Realizar a identificação e registro de problemas.

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Analisar e realizar a classificação de problemas.
- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Problemas.
- Realizar, quando necessário, o encaminhamento do "erro conhecido" para a atividade de Controle de Erros.
- Realizar a identificação o registro e a avaliação do erro.
- Realizar o escalonamento e alocação de recursos de suporte para o tratamento de Erros.
- Realizar o envio, quando necessário, de RDMs ao Processo de Gerenciamento de Mudança.
- Analisar a solução do Erro e realizar o encerramento da resolução do erro e dos problemas associados, se for o caso.
- Direcionamento, para o Controle dos Problemas, para desenvolvimento de ação preventiva dos possíveis problemas descobertos na análise de tendências.
- Realizar semanalmente uma seleção dos problemas para revisão.
- Realizar oficinas de avaliação das ações de controle dos problemas e de controle dos erros relacionadas com os principais/maiores problemas ocorridos no mês anterior.
- Realizar a averiguação de cumprimento dos Acordo de Nível de Serviço.
- Realizar a elaboração de relatório contendo ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

23.3. PROCESSO DE BASE DE CONHECIMENTO E CONFIGURAÇÃO

- Controlar o registro de novos ICs (itens de configuração) e atualização de versões dos ICs existentes.
- Registrar artefatos de softwares desenvolvidos internamente.
- Realizar o Controle de Licenças de Software.
- Realizar verificação periódica da Integridade do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC.
- Verificar a conformidade do conteúdo do BDGC quanto à precisão das informações em relação às regras definidas para os ICs, de acordo com o escopo de verificação definido pela CONTRATANTE.
- Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC).
- Garantir que apenas ICs autorizados estejam presentes no BDGC.
- Emitir relatórios de Status de ICs a CONTRATANTE.
- Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.
- Avaliar documento de conhecimento sugerido.
- Indicar qual a categorização do documento na base de conhecimento.
- Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
- Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.
- Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
- Responsabilizar-se pela qualidade no registro das informações detalhadas na Base de Conhecimento como solução de contorno, erro conhecido e solução definitiva.
- Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo.
- Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.
- Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.

23.4. GESTÃO DE PROCESSOS E ARTEFATOS DE GOVERNANÇA DE TIC

- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADAno

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

que se refere às atividades coordenadas.

- Receber Incidentes e Requisições de serviços da CONTRATANTE e alocar profissionais paraa realização das respectivas atividades.
- Realizar o escalonamento para o Gerenciamento de Problemas, incidentes cuja causa raiz não fora identificada, ou no caso de incidentes de extrema criticidade para o negócio da CONTRATANTE.
- Planejar a execução dos processos e atividades.
- Controlar a execução dos processos e atividades.
- Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientaçõese normas para a execução dos processos e atividades.
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos.
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE.
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação.
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado.

23.5. CAPACITAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES

- Elaborar materiais didáticos para treinamento de usuários (textos, exercícios, apresentações, vídeos, etc).
- Organizar turmas de capacitação.
- Ministrar cursos com aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos/sistemas institucionais.
- Registrar frequência e emitir certificados de participação.
- Realizar avaliação ao final dos cursos.
- Acompanhar e atuar junto aos usuários nos períodos de implantação de sistemas institucionais.
- Promover reforço orientativo aos usuários no que tange ao correto uso dos sistemas institucionais.
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado.

23.6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Os quadros a seguir trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade.

Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substitupela CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim
de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

23.6.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

23.6.1.1. Classificação de Incidentes

- Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter o Incidente em Requisição de Serviço ou em Requisição de Mudança e vice-versa, dentre outras conversões possíveis.
- Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pela CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade
de classificação de demanda.
- Encaminhar a demanda para a equipe técnica, após a completa e correta classificação destas.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

23.6.1.2. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes

- Verificar e acompanhar todos os Incidentes em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações,dentre outros.
- Notificar a CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
- Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com a CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento do Incidente.
- Preparar relatórios gerenciais sobre os incidentes resolvidos de acordo com a demandada CONTRATANTE.
- Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s) etc.

23.6.1.3. Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes

- Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.
- Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.
- Realizar o diagnóstico inicial dos incidentes previamente classificados e encaminhados para a equipe técnica.
- Identificar possíveis soluções definitivas ou de contorno para o Incidente.
- Aplicar a solução para o incidente visando restaurar o mais rápido possível o serviço/componente afetado.
- Realizar os devidos testes para confirmar que o incidente foi solucionado.
- Documentar a solução adotada para o incidente e submeter à base de conhecimento.
- Devolver o incidente à equipe de classificadores para o devido fechamento.

23.6.1.4. Encerramento de Incidentes

- Verificar se as informações básicas de identificação estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras.
- Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda, desde a abertura desta, estão corretamente preenchidas, tais como: procedimentos realizados para atendimento, evidências (printscreen, logs etc.) de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos
  de atendimento, causa da ocorrência do Incidente, solução de contorno aplicada, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições ou incidentes filhos relacionados, dentre outras.
- Retornar para a equipe técnica as demandas que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estes sejam documentados, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento, desde a sua abertura.
- Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do incidente ou atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.

23.6.2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

23.6.2.1. Classificação de Problemas

- Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento proativoe os solicitados por outros processos e pela CONTRATANTE.
- Identificar a demanda, registrar e realizar a devida classificação de Problema, devendo descrever os sintomas e associar os incidentes relacionados ao problema.
- Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pela CONTRATANTE, informações

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 70 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração,dentre outras informações relacionadas ao processo de registro e classificação do Problema.

- Encaminhar o Problema para macroatividade de Investigação e Diagnóstico, após a completa e correta classificação.

23.6.2.2. Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas

- Conduzir investigações para identificação da causa raiz. A CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar à CONTRATADA, soluções de contorno para Incidentes abertose cuja causa raiz e solução definitiva do Problema ainda não tenham sido identificadas.
- Analisar a causa raiz buscando a solução para correção definitiva e melhorias na infraestrutura de TIC.
- Registrar a RdM (Requisição de Mudança), devendo preencher os campos obrigatórios (ex.: contato, categoria, resumo e descrição da mudança), para análise do Processo de Gerenciamento de Mudança.
- Preencher Ordem de Mudança contemplando, no mínimo, as seguintes tarefas:
  - Informar detalhadamente as ações a executar.
  - Relacionar os Itens de Configuração afetados.
  - Definir os recursos necessários para execução da mudança.
  - Elaboração de Scripts para execução da mudança, se for o caso.
  - Definir as possíveis consequências com a realização da mudança.
  - Definir o plano de retorno.
  - Definir os procedimentos para revisão pós-implantação.
  - Elaborar a cronologia das ações com proposta de datas e horários de execução.
- Implantar solução de contorno e/ou definitiva, conforme detalhamento da Ordem de Mudança e em data e horário aprovado pelo Gerenciamento de Mudanças. Esta atividade geralmente ocorre no final de semana ou no período noturno durante a semana.
- Realizar os procedimentos do plano de retorno, caso seja necessário, documentando o motivo da realização do procedimento de retorno.
- Realizar a revisão pós-implantação para validar a implantação da solução de contorno e definitiva.
- Elaborar documentação do erro conhecido, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pela CONTRATANTE.
- Registrar documento do erro conhecido na Base de Conhecimento para apreciação.
- Elaborar documentação das soluções definitivas, devendo contemplar informações mínimas como: o título com um nome descritivo curto para o documento; o resumo com a descrição rápida do problema associado com o documento; a descrição completa do problema associado ao documento; a descrição da solução do problema; dentre outras a serem especificadas pela CONTRATANTE.
- Registrar documento de soluções definitivas na Base de Conhecimento para apreciação.

23.6.2.3. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas

- Verificar e acompanhar todos os Problemas em relação às atividades de registro, atendimento, investigação, diagnóstico, preenchimento da ordem de mudança, implantação, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
- Notificar a CONTRATANTE, periodicamente, sobre a evolução dos Problemas. A comunicação contemplará informações mínimas como: especialista que está atendendo a demanda, atividades realizadas, esforço em horas das atividades que já foram realizadas no atendimento

  da demanda, status da demanda, pendências existentes, dentre outras a serem especificadas pela CONTRATANTE, notificando imediatamente problemas que estejam aguardando

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

informações para prosseguir com o atendimento, como por exemplo, que estejam aguardando informações do analista do sistema, de parceiro externo etc.
- Comunicar-se, quando necessário, com o analista do sistema, parceiro externo ou com a CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução do Problema.
- Vincular os Incidentes, as Requisições de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadasao Problema.
- Verificar toda documentação produzida pelo Processo de Problema, antes de enviar para validação da CONTRATANTE.
- Revisar o portfólio dos problemas de forma a detectar problemas com tempo excessivona fila de problemas.

23.6.2.4. Encerramento de Problemas
- Verificar se as informações básicas de identificação do problema estão corretamente preenchidas, tais como: categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, erro conhecido, causa raiz, dentre outras. Para o encerramento do problema é necessário que todos os documentos solicitados pelo processo de problema tenham sido entregues e previamente validados pela CONTRATANTE.
- Informar à CONTRATANTE o encerramento do problema.
- Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas à solução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu etc.
- Elaborar relatório dos principais/maiores problemas contendo: ações que foram feitas corretamente, ações que deveriam ter sido efetuadas de forma diferente e lições aprendidas.

23.6.2.5. Gerenciamento Proativo de Problemas
- Analisar os incidentes com o objetivo de identificar recorrências com a mesma causa raiz, item de configuração, categoria e tendências de falhas, dentre outros.
- Analisar os relatórios gerados pelo processo de incidentes.
- Abrir os problemas em que foram identificadas recorrências durante a análise de incidentes. Caso o problema já esteja aberto, associar os novos incidentes ao problema já existente.
- Elaborar relatório dos incidentes analisados e para os quais não foram abertos problemas com a devida justificativa.
- Avaliar informações de outros processos com o objetivo de revelar possíveis causadoresde incidentes, problemas ou erros.

23.6.3. GERENCIAMENTO DA BASE DE CONHECIMENTO

23.6.3.1. Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
- Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.
- Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar:
  - Se o mesmo é tecnicamente viável.
  - Se o mesmo já existe na base.
  - Se o mesmo pode ser um complemento de uma solução existente.
  - Se o mesmo pode ser incluso com outros documentos propostos.
  - Indicar qual a categorização do documento.
- Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
- Monitorar o progresso da geração do documento de conhecimento, desde o seu registroaté a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.
- Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.

23.6.3.2. Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
- Responsabilizar-se pela qualidade no registro das informações detalhadas na Base de Conhecimento como solução de contorno, erro conhecido e solução definitiva.
- Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar se o mesmo faz parte do

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

escopo da Base de Conhecimento.
- Notificar a não validação de um documento registrado na Base de Conhecimento.
- Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.

23.6.3.3. Administração dos Documentos da Base de Conhecimento
- Gerar informações gerenciais sobre o respectivo processo.
- Sugerir Principais Indicadores de Desempenho (KPIs).
- Gerar informações de auditorias na Base de Conhecimento, apontando desvios nos tempos de validação / publicação dos documentos de conhecimento, bem como no preenchimento da documentação dos mesmos, aperfeiçoando-os quando necessário.
- Interagir continuamente com os proprietários dos processos correlatos.
- Gerar e analisar Relatórios Gerenciais com estatísticas sobre a utilização de documentosde conhecimento.

23.6.4. GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TIC

23.6.4.1. Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
- Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pela CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execuçãode procedimentos operacionais.
- Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucioná-las.
- Gerenciar a execução de sistemas e aplicativos, atualização das bases de dados, disponibilizaçãode recursos e serviços, e geração de arquivos e relatórios.
- Efetuar comandos de aplicativos, hardware e software quando necessário e/ou solicitados pela CONTRATANTE.
- Fornecer subsídios para elaboração do planejamento de TIC.
- Gerar estatísticas do processamento, utilização de espaço e uso de memória, quando solicitado.
- Propor alternativas e análise de impacto no desempenho do processamento diário.
- Participar da elaboração do acordo de nível operacional e cronograma quando solicitado.
- Documentar e atualizar procedimentos de Operação.
- Gerar relatórios e gráficos referentes aos ativos de operação como em atualizações e controle de acesso.
- Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.
- Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.

23.6.5. GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES

23.6.5.1. Classificação de Requisições
- Identificar a demanda e realizar a devida classificação, devendo, caso seja necessário, converter em Incidente ou em Requisição de Mudança.
- Verificar e inserir, em sistema disponibilizado pela CONTRATANTE, informações referentes ao correto grupo de atendimento, categoria, prioridade, impacto, urgência, item de configuração, status do item de configuração, dentre outras informações relacionadas à macroatividade
de classificação de requisições.

23.6.5.2. Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições
- Verificar e acompanhar todas as requisições em relação às atividades de registro, atendimento,escalonamento, cumprimento de prazos, qualidade das informações, dentre outros.
- Garantir o preenchimento das informações e atualizações de estado no sistema disponibilizadopela CONTRATANTE.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Notificar a CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.
- Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro externo ou com a CONTRATANTE, de forma a obter informações decisórias, operacionais ou gerenciais necessárias e inerentes à busca da solução e/ou atendimento da Requisição.
- Vincular as a Requisições relacionadas, isto é, a Requisição pai com a(s) Requisição(ões) filho(s), etc.

23.6.5.3. Atendimento de Requisições

- Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:
  - Validar a realização de provas de conceito de recursos de TIC.
  - Validar soluções de TIC.
  - Realizar conferência e emissão de parecer técnico sobre a entrega de soluções de TIC contratadas.
  - Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis em softwares em uso pela CONTRATANTE.
  - Instalação, desinstalação, manutenção, aplicação de correção, customização e parametrização, atualização de versões de componentes, alteração e adaptação de configurações, implantação de funcionalidades suportadas de software;
  - Avaliação das necessidades de mudanças de versões / releases de software;
  - Abertura, apoio e acompanhamento de chamados junto a fornecedores, conforme orientações da CONTRATANTE.
- Coletar e incluir na demanda, evidência(s) do atendimento da requisição de acordo comos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
- Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimentode acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
- Retornar a requisição à equipe de classificadores para o devido fechamento.

23.6.5.4. Encerramento de Requisições

- Verificar se as informações da requisição estão corretamente preenchidas, conforme definições da CONTRATANTE.
- Verificar se as informações de documentação das atividades realizadas para o atendimento da demanda estão corretamente preenchidas, conforme definições da CONTRATANTE, tais como: procedimentos realizados para atendimento da requisição, evidências de comprovação dos procedimentos realizados, itens de configuração afetados na aplicação dos procedimentos de atendimento, documento(s) da base de conhecimento utilizado(s), requisições filhas relacionadas, dentre outras.
- Retornar para a equipe técnica as requisições que não contiverem as informações mínimas requisitadas no item acima, para que estas sejam documentadas, ampla e detalhadamente, de forma que um usuário comum consiga entender claramente o que foi realizado durante todo o atendimento da requisição, desde a sua abertura;
- Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda de forma a tratar questões relativas ao atendimento da requisição, obtendo autorização para encerramento da demanda, retorno da demanda para a equipe que a atendeu, etc.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 74 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 4

Serviços de infraestrutura

1. Os SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA abrangem todas as atividades necessárias à operação, manutenção, evolução e administração dos ambientes tecnológicos, com preservação da segurança da informação nas estações e servidores, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, inclusive daqueles ofertados à população por meio da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.
2. Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas na CONTRATANTE.
3. Os profissionais alocados nos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk, para atendimentos remotos e presenciais.
4. Para a prestação dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, os licitantes deverão estabelecer os valores dos serviços, calculando-os em função das UST-R (Unidades de Serviço Técnico).
5. Para a prestação dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA, os licitantes deverão estabelecer os valores dos serviços, calculando-os em função das UST-R (Unidades de Serviço Técnico). Sendo assim, será atribuído um custo, em UST-R, para cada hora-homem trabalhada, conforme especificado no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
6. A contabilização acima deverá ser feita com base no quantitativo de horas-homem efetivamente prestadas. Sendo assim, o quantitativo de dias trabalhados em cada mês afetará o valor mensal a ser remunerado.
7. O controle da quantidade de UST-R consumidas será feito periodicamente por meio da abertura e acompanhamento de ordens de serviço, as quais deverão descrever, de forma resumida, as ações e procedimentos realizados
   durante a execução dos serviços.
8. Ao final de cada mês, a apuração dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA será realizada de acordo como somatório das UST-R consumidas na execução destes serviços durante o mês em questão, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos para os SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
9. Eventuais glosas serão calculadas em UST, conforme mecanismos previstos no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.
10. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
11. A localização dos serviços aqui elencados seguirão o estabelecido no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
12. Dos Regimes de Prestação dos Serviços
    12.1. Os horários de funcionamento das equipes de Infraestrutura e Gestão de Processos constam no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
13. Da Prestação dos Serviços de Infraestrutura
    13.1. Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pela CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim
    de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.
    13.2. A área de gestão de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos da CONTRATANTE nas seguintes áreas (os produtos citados estão atualmente em uso, mas podem ser substituídos por outros):
        13.2.1. Administração e configuração de ambiente Microsoft Windows Server, com conhecimento em pelo menos Active Directory, Exchange, DNS, DHCP, RRAS (Routing and Remote Access Service), System Center, Print Server, FSRM, Intune, Azure, Teams e Office 365.
        13.2.2. Administração e configuração de ambiente Linux (Red Hat Enterprise Linux e CentOS), com

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

conhecimento em pelo menos nos serviços de Firewall, DHCP, DNS, Postfix e VPN.

13.2.3. Administração de gerenciamento centralizado dos servidores Linux (Red Hat Enterprise Linuxe CentOS) por meio dos serviços Red Hat Satellite e Spacewalk.
13.2.4. Administração e configuração do serviço de monitoramento (Zabbix).
13.2.5. Administração e configuração de ambiente de firewall Palo Alto.
13.2.6. Administração e configuração de ambiente com serviços de Proxy (FortiNet).
13.2.7. Configuração de servidores DNS seguro (DNSSEC) em ambiente Linux.
13.2.8. Administração de servidores FTP e SFTP em ambiente Linux e Windows.
13.2.9. Administração de redes virtuais privadas (VPN), em pelo menos, nas tecnologias IPSEC e OPENVPN.
13.2.10. Administração, configuração e operação em ambiente VMware vSphere.
13.2.11. Administração de replicação de dados em ambiente VMware, NetApp, Oracle (Data Guard), PostgreSQL, MySQL e SQL Server.
13.2.12. Administração e operação de servidores Blade do fabricante Lenovo.
13.2.13. Administração e operação de tape library do fabricante IBM.
13.2.14. Administração e operação de virtual tape library.
13.2.15. Administração e operação de sistemas de armazenamento em massa (storage) do fabricante NetApp (MetroCluster) e Huawei (Dorado).
13.2.16. Conhecimento nas tecnologias de storage: Thin Provisioning, Replicação, Desduplicação, HBA, RAID, LUN Provisioning, ISCSI, SAN, NAS, NFS e CIFS.
13.2.17. Conhecimento sobre replicação de dados (síncrona/assíncrona) em ambientes IP e FC.
13.2.18. Administração e operação de Storage Area Network (SAN) em switches Brocade.
13.2.19. Fundamentos básicos em Oracle, PostgreSQL, MySQL e SQL Server.
13.2.20. Operação de rotinas de backup com as ferramentas do fabricante CommVault.
13.2.21. Administração de servidores centralizados de antivírus, considerando pelo menos o fabricante Trend Micro.
13.2.22. Administração e operação em ambiente de log centralizado em ambiente Linux/Windows.
13.2.23. Administração e operação de servidores de streaming de áudio e vídeo em ambiente Windows.
13.2.24. Administração de redes IPv4 e IPv6.
13.2.25. Conhecimentos avançados em TCP/IP e LAN.
13.2.26. Fundamentos básicos de WAN.
13.2.27. Conhecimentos básicos de protocolos de roteamento dinâmico como OSPF e BGP.
13.2.28. Administração e operação de servidores RADIUS.
13.2.29. Administração e operação de Proxy Reverso (Linux Apache, NGNIX, Microsoft Web Application Proxy).
13.2.30. Administração e operação de servidores Web com Apache e IIS.
13.2.31. Configuração e administração de conectividade com switches e roteadores Cisco, HP e/ou Huawei
13.2.32. Configuração e administração de equipamentos SDWAN, preferencialmente do fabricante Fortinet
13.2.33. Administração e configuração de equipamentos de Access Point, preferencialmente Huawei e Aruba
13.2.34. Administração e configuração de ferramenta de gestão centralizada de logs.
13.2.35. Administração e configuração de videoconferência em ambiente Polycom.
13.2.36. Configuração e tunning em máquinas virtuais Java.
13.2.37. Administração e configuração de servidores de Aplicação IIS com .Net e JBoss com Java.
13.2.38. Serviços em sistemas de segurança tais como Firewall/IPS (Palo Alto), Antivírus (Trend),controle de conteúdo web (BlueCoat), PKI e certificados digitais.
13.2.39. Servidores (Sistema Operacional Linux (RedHat e CentOS), Windows Server).
13.2.40. Banco de Dados (Oracle Database, Oracle RAC, MySQL, SQL Server e PostgreSQL).
13.2.41. Colaboração (e-mail/Exchange, Teams, Sharepoint e antispam).
13.2.42. Servidores de Aplicação - IIS, Jboss, Tomcat, PHP, .Net, Apache.
13.2.43. Administradores de Dados (selects, querys, procedures, triggers, índices, performance, tabelas

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

corporativas, modelos de entidade e relacionamento, dicionário de dados).

13.2.44. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede,de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas.

13.2.45. Backup e Restore (Commvault Simpana).

13.2.46. Gerência de Configuração (dentro do modelo ITIL).

13.2.47. Serviços de Gerenciamento de Logs dos Ativos de infraestrutura.

13.2.48. Apoio técnico para Testes e Homologação de Soluções.

13.2.49. Atividades de resolução em Serviço de Sustentação de Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento e Processos de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

13.2.50. Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infraestrutura que se encontram sob contrato de garantia vigente com terceiros.

14. Serviços de Monitoramento e Operação

14.1. A CONTRATANTE irá disponibilizar ferramentas de gerenciamento e monitoramento do seu ambiente tecnológico, que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.

14.2. A CONTRATANTE irá apresentar as configurações específicas de uso da Solução de Gerenciamento e Monitoramento de seu ambiente tecnológico para a equipe da CONTRATADA, que já deverá ser competente e habilitada para a prestação desses serviços, conforme Qualificações Técnicas descritas no ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.

14.3. A CONTRATADA poderá sugerir, por meio de relatório específico, a adoção de medidas para aperfeiçoamento e melhoria das atividades descritas neste tópico.

14.4. Os serviços a serem monitorados são:

14.4.1. Acesso à internet.

14.4.2. Ambiente de virtualização.

14.4.3. Gerência de Identidades – Active Directory.

14.4.4. Correio eletrônico.

14.4.5. Servidores Virtuais e Físicos.

14.4.6. Banco de Dados.

14.4.7. Site internet da CONTRATANTE.

14.4.8. Circuito de comunicação de dados.

14.4.9. Switches, roteadores e equipamentos Wi-Fi.

14.4.10. Backup.

14.4.11. Restore.

14.4.12. Balanceadores de Aplicações.

14.4.13. Servidores de Aplicação.

14.4.14. Storage.

14.4.15. Aceleradores WAN.

14.4.16. Sistemas corporativos.

14.4.17. Serviços de monitoramento do datacenter, compreendendo: Geradores elétricos, UPS, CFTV, Controle de Acesso, Refrigeração de Precisão/Conforto e Detecção de incêndios.

14.5. As atividades de Operação irão compreender:

14.5.1. Operação de painéis e quadros elétricos.

14.5.2. Ativação/Desativação de geradores elétricos.

14.5.3. Ativação/Desativação de UPS.

14.5.4. Ativação/Desativação de refrigeração de precisão/conforto.

14.5.5. Ligamento/Desligamento de servidores.

14.5.6. Troca de mídias de backup/restore.

14.5.7. Ajustes de parâmetros em softwares e equipamentos, conforme manuais de procedimentos e orientações fornecidos pela CONTRATANTE.

14.6. Dos Regimes de Prestação dos Serviços de Monitoramento e Operação

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 77 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

14.6.1. Os serviços de Monitoramento e Operação deverão ser prestados no regime de 24x7x365.
14.6.2. A CONTRATADA deverá prover equipe de dimensão adequada para o volume e características dos serviços declarados, nas localidades previstas no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
14.6.3. Declaramos que nos dias úteis, no horário de 07:00 h às 16:00 h, há maior volume de atividades,o que demanda reforço na equipe alocada.
14.7. Localização dos Serviços de Monitoramento e Operação
14.7.1. As equipes dos Serviços de Monitoramento e Operação estarão localizadas nas dependênciasda CONTRATANTE, conforme discriminado no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
14.8. Relatórios Gerenciais
14.8.1. A CONTRATADA deverá mensalmente apresentar relatório gerencial de indisponibilidade dos serviços monitorados, apresentando quando couber, sugestões para melhorias no monitoramento em específico e nos serviços monitorados em geral.
15. Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço
15.1. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processos, conforme o seguinte:
15.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
15.1.2. Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço da CONTRATANTE, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.
15.1.3. Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
15.1.4. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
15.1.5. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores da de TIC da CONTRATANTE, para tratarde assuntos referentes à prestação dos serviços
15.2. Priorização de Incidentes Críticos
15.2.1. Incidentes que tenham nível de impacto extremamente elevado para a CONTRATANTE e que inviabilizem a operação normal das áreas judicial e administrativa deverão ser tratados como incidentes críticos. Visando assegurar o correto tratamento de incidentes desse nível, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá elaborar um conjunto de procedimentos que assegure:
15.2.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível.
15.2.1.2. O envolvimento da equipe de TIC da CONTRATANTE, bem como especialistas de infraestruturada CONTRATADA, no tratamento do incidente.
15.2.1.3. A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadase da alta administração.
15.2.1.4. O cumprimento de níveis de serviços definidos.
15.3. Requisição de serviço
15.3.1. Atividade pertencente também ao escopo do Gerenciamento de Incidentes e que corresponde àum Incidente que não representa uma falha no serviço de Infraestrutura, mas solicitações que visam a utilização de um serviço de TIC ou que alteram o ambiente objetivando a melhoria/atendimentode necessidades específicas, tais como: Alteração de senhas, Atualização de sistemas, Instalação
e configuração de Aplicativos, Solicitação Informação/Aviso/Documentação.
15.3.2. As requisições de serviço são caracterizadas pelo fato de serem alterações comuns e simples, como também, pelo fato da alteração já possuir procedimentos definidos e com baixíssimo grau de risco ao ambiente. Caberá à CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, definir as requisições de serviços, seus procedimentos e fluxo de atendimento.
15.4. Integração com Gerenciamento de Problemas
15.4.1. O processo de gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 78 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

problemas em uma organização. Incidentes são causados por problemas ou erros conhecidos, que devem ser resolvidos para evitar que esses se tornem recorrentes. Visando assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os problemas sejam devidamente registrados e reportados para a CONTRATANTE.

15.5. Gerenciamento de Problemas

15.5.1. Objetivos do Gerenciamento de Problemas

15.5.1.1. Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

15.5.1.2. Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura.

15.5.1.3. Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação.

15.5.1.4. Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes.

15.5.1.5. Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer.

15.5.1.6. Reduzir o quantitativo de incidentes.

15.5.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão dos processo, conforme o seguinte:

15.5.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade comos níveis de serviço previstos.

15.5.2.2. Aperfeiçoar, em observância às recomendações do ITIL, os processos, papéis e responsabilidades do Gerenciamento de Problema da CONTRATANTE, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

15.5.2.3. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, descritivos, manuais e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

15.5.2.4. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambienteda CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

15.5.2.5. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratarde assuntos referentes à prestação dos serviços.

15.5.2.6. Visando garantir a melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário final, a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, deverá instaurar um processo de gerenciamento de problemas. Caberá a CONTRATANTE aprovar, priorizar e fiscalizar o tratamento dos problemas identificados pela CENTRAL DE SERVIÇOS e pela equipe de Gerenciamento de Incidentes. Assim como no processo de gerenciamento de incidentes, a CONTRATANTE poderá alocar recursos próprios ou de terceiros no tratamento dos mesmos.

15.5.2.7. A CONTRATADA deverá propor ações pontuais de melhoria, projetos estruturadores, revisão de políticas e procedimentos, que promovam a elevação dos níveis de performance, disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC da CONTRATANTE. Esta atividade deverá ser feita mensalmente, sempre se baseando nos registros da Solução de Gerenciamento de Service Desk.

15.5.2.8. Quando nescessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de uma tarefa sob demanda denominada Consultoria Técnica, serviço especializado para Análise de Problemas, Identificação de Causa Raiz e Implantação de Melhorias.

15.5.2.9. A CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento on-site em suas instalações em Belém-PA, sendo que, todo atendimento que envolva intervençãono ambiente, tais como modificações de configurações existentes, instalação de novos serviços e realização de testes, poderá ser realizado de forma remota ou presencial, conforme acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

15.6. Processo de Atendimento de Problemas

15.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportar o processo de gerenciamento de problemas, conforme o descritivo das atividades a seguir:

15.6.1.1. Resposta a Resolução de Problemas

15.6.1.1.1. O controle de problemas é iniciado por meio da abertura de um registro na Solução de Gerenciamento de Service Desk, estando este sujeito a análise da Gestão do Processo de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Gerenciamento de Problemas da CONTRATADA. Toda a solicitação de tratamento de problemas que gere a necessidade de um SERVIÇO COMPLEMENTAR de Consultoria deverá ser formalmente justificada pela CONTRATADA ficando sujeita a negociação entre as partes quando este for o caso.

15.6.1.2. Identificação/Registro/Classificação do Problema:

15.6.1.2.1. Por definição um problema é a causa ainda não diagnosticada de um ou mais incidentes.Na ocorrência de incidentes para os quais não exista solução na base de dados de erros conhecidos, a gerência de problemas deverá ser informada.

15.6.1.2.2. Um problema será identificado sempre como uma resposta à uma análise pró-ativa realizada pela CONTRATADA, ou quando não for identificada uma solução de contorno paraIncidentes registrada no Gerenciamento de Incidentes.

15.6.1.2.3. Sempre que um problema for identificado, deverá ser devidamente registrado e acompanhado pela Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas. A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente ou quando solicitado pela CONTRATANTE, relatório que detalhe todos os problemas registrados no período, cabendo à CONTRATADA definir de quem será a responsabilidade de solucionar o mesmo, utilizando recursos vinculados ao Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TIC. A CONTRATADA deverá, no entanto, informar imediatamente à CONTRATANTE os casos de problemas identificados que mereçam atenção imediata.

15.6.1.2.4. Uma vez que o evento é registrado, esse deverá ser devidamente classificado, considerando o impacto para o ambiente da CONTRATANTE, de acordo com nível de serviço acordado, ou seja, serviço de TIC impactado e/ou tecnologia utilizada.

15.6.1.3. Investigação e Diagnóstico

15.6.1.3.1. Durante essa etapa deverá ser realizado o entendimento do que está ocasionando o problema, ou no caso, a identificação da "causa raiz" para em seguida encaminhar o "Erro Conhecido" para o Controle de Erros.

15.6.1.4. Controle de Erros

15.6.1.4.1. Após a fase de identificação do "Erro Conhecido" pelo Controle de Problemas, o Controle de Erro assumirá a responsabilidade de tratar o "Erro Conhecido" realizando a sua avaliação, resolução, geração de soluções de contorno, avaliação da necessidade de Requisição de Mudança (RDM), registro e resolução do Erro. Qualquer solução de contorno identificada nesse momento deverá ser considerada e documentada na base de conhecimento/erros conhecidos, com o intuito de atender aos níveis de serviço acordados.

15.6.1.5. Requisição de Mudança e Encerramento

15.6.1.5.1. Quando a documentação da solução de contorno estiver completa, a equipe deverá proceder com o encerramento do problema, que deverá gerar uma requisição de mudança (RDM) para a CONTRATANTE, podendo este optar ou não pela sua implantação.

15.6.1.5.2. À CONTRATADA caberá as atividades de construção e envio de requisições de mudança - RDM à CONTRATANTE, e, nos casos de aprovação, proceder com o encaminhamentoda solicitação para o processo de Gerenciamento de Mudança.

15.6.1.5.3. Dada a severidade de alguns problemas, a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão já deixar pré-aprovados alguns tipos de atendimento com base no nível de impacto que os problemas possam gerar. O estabelecimento de critérios de aprovação automática para tratamento de problemas, deverão ser contemplados durante a implantação da estrutura.

15.6.1.6. Atendimento Proativo

15.6.1.6.1. As atividades pró-ativas do processo de gerenciamento de problemas devem ser realizadas visando à identificação e resolução de problemas antes que os incidentes relacionados a eles ocorram. Essas atividades variam desde a resolução de problemas específicos até a definição de soluções estratégicas que evitem grupos de problemas relacionados. Dentre as principais atividades podemos listar:

15.6.1.6.1.1. Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

15.6.1.6.1.2. Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico. 15.6.1.6.1.3. Necessidade de capacitação de usuários.

15.6.1.6.1.4. Documentação de procedimentos e "Como fazer" (HOW-TO's).

15.6.1.6.2. As atividades pró-ativas deverão ser conduzidas pelo Serviço de Gestão do Processo de Gerenciamento de Problemas utilizando recursos vinculados ao Serviço de Sustentação da Infraestrutura de TIC da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá propor, mensalmente, ações que melhorem a qualidade dos níveis de serviço de TIC da CONTRATANTE. Cada proposta deverá trazer a solução ideal para o ambiente, bem como as justificativas técnicas e esforços (número de horas e prazos) necessários para a implantação das mudanças.

15.6.1.7. Tratamento de Problemas Críticos

15.6.1.7.1. Assim como no gerenciamento de incidentes, deverá ser definido durante o processo de implantação um conjunto de procedimentos para tratamento de problemas críticos que garantam o correto endereçamento do mesmo, de forma a reduzir com a maior brevidade possível, qualquer impacto no ambiente da CONTRATANTE.

15.7. Gerenciamento de Mudança/Liberação

15.7.1. Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação a serem cumpridos pela CONTRATADA

15.7.1.1. Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças.

15.7.1.2. Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças.

15.7.1.3. Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TIC.

15.7.1.4. Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software.

15.7.1.5. Gerenciar o armazenamento seguro e controlado para os itens de software em bibliotecas específicas (Biblioteca de Mídia Definitiva - BMD), cabendo à CONTRATANTE o fornecimentode tal estrutura física.

15.7.1.6. Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.

15.7.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, conforme o seguinte:

15.7.2.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, revisar e atualizar todo o processo de gerenciamento de mudanças e liberação, processos, papéis e responsabilidades, bem como sua interação com as demais gerências do ITIL definidas nesta contratação.

15.7.2.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:

15.7.2.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.

15.7.2.2.2. Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimentopara a CONTRATANTE.

15.7.2.2.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

15.7.2.2.4. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.

15.7.2.3. Partindo da premissa de que, uma mudança normalmente surge como resposta para um determinado problema ou como forma proativa de trazer maiores benefícios para a área da TIC, entendemos que, a implantação de um processo de Gerenciamento de Mudança visa prover métodos de padronização que garantam a forma mais eficiente de se executar uma mudança minimizando ao máximo os seus impactos para o ambiente da CONTRATANTE.

15.7.2.4. O processo de Gerenciamento de Liberação, por sua vez, deverá prover meios para controlar liberações de hardware e software para o ambiente de produção da CONTRATANTE, de forma a evitar resultados inconsistentes de processamento, inoperância e / ou perda de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

estabilidade da infraestrutura.

15.7.2.5. Ambos os processos, definem por si mesmos, sistemáticas para o planejamento e controle de mudanças e liberações no ambiente de produção, e deverão ser implantados pela CONTRATADA estabelecendo um forte relacionamento destes com os processos de Gerenciamento de Problemas e com as áreas de Desenvolvimento e Evolução de Sistemas.

15.7.3. Processo de Gerenciamento de Mudanças

15.7.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de suportaro processo de gerenciamento de Mudanças, considerando as seguintes atividades.

15.7.3.2. O Registro de uma RDM (Registro de uma Requisição de Mudança), se fará sempre que houver necessidade de alteração para:

15.7.3.2.1. Hardware.

15.7.3.2.2. Software.

15.7.3.2.3. Equipamentos e Sistemas de Comunicação.

15.7.3.2.4. Sistemas de Produção.

15.7.3.2.5. Documentações relacionadas a processos ou procedimentos relacionados a suporte, desenvolvimento e execução dos sistemas de produção.

15.7.3.2.6. Toda RDM deverá ser registrada e associada a um número identificador, sendo que, quando esta tiver sido promovida pelo Gerenciamento de Problemas, o número da ocorrência registrada no Problema deverá sempre ser associada ao registro da RDM.

15.7.3.3. Filtro/Aceite de uma RDM.

15.7.3.3.1. Toda requisição de Mudança será submetida ao fluxo de aprovação da CONTRATANTE. Para a sua aprovação, a RDM deverá atender as seguintes condições:

15.7.3.3.1.1. Se a Mudança visa atender uma necessidade real da CONTRATANTE.

15.7.3.3.1.2. O impacto da Mudança.

15.7.3.3.1.3. O Custo/Beneficio da Mudança.

15.7.3.4. Classificação

15.7.3.4.1. Corresponde às atividades de classificação da RDM, conforme a necessidade de urgência daquela mudança para a CONTRATANTE, possibilitando nesse caso, a aplicação de procedimentos urgentes/imediatos ou se a RDM deverá ser analisada por um Comitê Consultivo de Mudança (CCM) da CONTRATANTE.

15.7.3.5. Categorização

15.7.3.5.1. Todas as RDMs que não foram classificadas como URGENTES/Imediatas, deverão, obrigatoriamente, ser categorizadas pela Gestão do Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação da CONTRATADA, obedecendo às condições de classificação descritas abaixo, bem como as condições de categorização conforme definição da CONTRATANTE.

15.7.3.5.2. Baixo Impacto: Quando uma mudança for justificável e recomendável, contudo com um baixo nível de impacto aos serviços de TIC podendo ser aprovada e coordenada pela CONTRATADA.

15.7.3.5.3. Médio Impacto: Toda mudança que possui impacto mais significativo para os serviçosde TIC, devendo ser analisada e aprovada pelo Comitê Consultivo de Mudança (CCM),da CONTRATANTE.

15.7.3.5.4. Alto Impacto: Mudança cujo impacto para os serviços de TIC é extremamente alto, atingindo a vários usuários, devendo ser obrigatoriamente analisada e aprovada pelo Comitê Consultivo de Mudança (CCM) da CONTRATANTE.

15.7.3.6. Gestão do Processo

15.7.3.6.1. Após a fase de categorização, a CONTRATADA deverá, em conjunto com o Comitê Consultivo de Mudança (CCM), quando necessário, executar a coordenação das atividades de Construção, Testes e Implantação da referida Mudança observando e registrando os seguintes critérios:

15.7.3.6.1.1. Desempenho.

15.7.3.6.1.2. Segurança.

15.7.3.6.1.3. Disponibilidade.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

15.7.3.6.1.4. Funcionalidade.
15.7.3.6.1.5. Plano de Retorno.
15.7.3.6.2. Pela dinâmica das atividades da CONTRATANTE, estes critérios poderão ser alteradosa qualquer momento.
15.7.3.7. Processo de Gerenciamento de Liberação
15.7.3.7.1. A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Liberação definido que deverá ser obedecido pela CONTRATADA. Este se inicia com o planejamento da liberação e termina com a instalação, alteração e/ou atualização do hardware ou software, de forma bem documentada, e com o menor impacto possível nas atividades rotineiras da CONTRATANTE.
15.7.3.7.2. Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar o processo de Gerenciamento de Liberação, a CONTRATADA deverá sugerir revisões e/ou atualizações do planejamento das políticas de liberação e sua execução, considerando:
15.7.3.7.2.1. Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável parao negócio.
15.7.3.7.2.2. Definição da forma de liberações emergenciais.
15.7.3.7.2.3. Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sobre controledo processo.
15.7.3.7.2.4. Definição das convenções de nome das liberações.
15.7.3.7.2.5. Definição dos conteúdos (componentes) das liberações.
15.7.3.7.2.6. Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação.
15.7.3.7.2.7. Definição dos recursos necessários para a liberação.
15.7.3.7.2.8. Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno.
15.7.3.7.2.9. Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade.
15.7.3.7.2.10. Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.
15.7.3.8. Distribuição e Instalação
15.7.3.8.1. Para a liberação de aplicativo/software básico serão utilizados softwares homologados e disponibilizados pela CONTRATANTE, devendo a distribuição, o controle de versões e inventário de softwares serem realizados por meio de ferramenta da própria CONTRATANTE;
15.7.3.8.2. Caberá à CONTRATANTE realizar a capacitação inicial, no software de inventário e distribuição de Hardware e Software, durante o processo de implantação do serviço, deum profissional da CONTRATADA que deverá replicar a capacitação para toda a equipea ser alocada na prestação dos serviços, para sua efetiva utilização.
15.7.3.9. Plano de Recuperação
15.7.3.9.1. Criação de planos de retorno objetivando atingir a situação original dos itens afetados pela implantação da liberação, por meio da documentação e ações necessárias para o restabelecimento dos serviços de TIC de forma parcial ou total.
15.7.3.9.2. Um procedimento de recuperação de uma Liberação deverá ser definido pela Gestão de Mudança, contemplando o retorno da referida mudança para o Status ou condição original identificado pelo ponto anterior à Liberação. Este procedimento deverá estar devidamente descrito e documentado conforme ANEXO 21 - PLANO DE MUDANÇAE LIBERAÇÃO - PML.

16. Gerenciamento de Configuração
16.1. Objetivos do Gerenciamento de Configuração
16.1.1. Um dos principais objetivos a serem atingidos pelo processo de Gerenciamento de Configuração será permitir o controle de informações que serão utilizadas como subsídios na execução dos demais processos implantados.
16.1.2. O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TIC e tem como principais objetivos:
16.1.3. Exercer maior controle sobre os ativos de TIC – itens de configuração (IC);
16.1.4. Prover informações corretas sobre os componentes de TIC para outros processos;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

16.1.5. Criar e manter uma base de dados de ativos de TIC – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

16.2. É o processo responsável pelo fornecimento de informações completas e atualizadas de componentes de TIC, englobando suas especificações físicas e funcionais, viabilizando o controle desses itens e fornecendo apoio para os processos de gerenciamento de serviços instaurados e para as áreas de negócio da CONTRATANTE.

16.2.1. A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Configuração definido que deveráser obedecido pela CONTRATADA. Em face da dinâmica das atividades e da necessidade de se aperfeiçoar o processo de Gerenciamento de Configuração, a CONTRATADA deverá sugerir, sempre que oportuno, a melhoria dos procedimentos implantados.

16.2.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, conforme o seguinte:

16.2.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.

16.2.2.2. Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.

16.2.2.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambienteda CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

16.2.2.4. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratarde assuntos referentes à prestação dos serviços.

16.2.2.5. Caberá a CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, a gestão da solução de gerenciamento de configuração e BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração).

16.2.2.6. Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardwaree software seja modificado.

16.3. Ativos Computacionais – (Principais ICS)

16.3.1. Os ativos computacionais que serão objeto da gerência de configuração, e que são suportados pela ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE são:

16.3.1.1. Componentes de hardware:

16.3.1.1.1. Microcomputadores e Servidores.

16.3.1.1.2. Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network.

16.3.1.1.3. Estações de Trabalho.

16.3.1.1.4. Impressoras/Multifuncionais e Servidores de Impressão.

16.3.1.1.5. Ativos de Rede e de Segurança da Informação.

16.3.1.1.6. Outros Itens Gerenciáveis.

16.3.1.2. Componentes de software:

16.3.1.2.1. Sistemas Operacionais.

16.3.1.2.2. Gerenciadores de Banco de Dados.

16.3.1.2.3. Gerenciadores de Transações.

16.3.1.2.4. Gerenciadores de Mensagens.

16.3.1.2.5. Servidores de Aplicação.

16.3.1.2.6. Servidores de Protocolo de Comunicação.

16.3.1.2.7. Sistemas Corporativos.

16.3.1.2.8. Licenças de uso de software.

16.3.1.2.9. Relacionamento com Outros Processos.

16.3.1.2.10. Sistemas de gerenciamento de rede.

16.3.1.2.11. Versionamento de softwares corporativos da CONTRATANTE.

17. Gestão de Processos e Equipe Técnica

17.1. Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestruturade TIC da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA a obrigação de manter sempre disponível equipe técnica, devidamente qualificada, para a realização de atividades de gerenciamento / operação dos serviços corporativos da CONTRATANTE.

17.2. Objetivos da Gestão de Processos e Equipe Técnica.

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

17.2.1. Manter, revisar e atualizar as políticas, padrões e procedimentos de gerenciamento e operaçãoda infraestrutura de TIC, tais como:
17.2.1.1. Atualização de software.
17.2.1.2. Realização de backup e restore.
17.2.1.3. Distribuição de vacinas / atualização de antivírus.
17.2.1.4. Definição e implantação de políticas de grupo.
17.2.1.5. Controle de acesso.
17.2.1.6. Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas.
17.2.1.7. Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças.
17.2.1.8. Implantar as mudanças na infraestrutura de TIC.
17.2.1.9. Monitorar os serviços de TIC e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:
17.2.1.9.1. Verificação de logs / registros.
17.2.1.9.2. Realização de testes de verificação.
17.2.1.9.3. Verificação do status dos serviços.
17.2.1.9.4. Análise de utilização dos recursos de TIC.
17.2.1.9.5. Acionamento e acompanhamento de prestadoras de serviço de telecomunicação.
17.2.1.10. Demais procedimentos e atividades relacionados aos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
17.2.2. Escopo da Gestão de Processos
17.2.2.1. A CONTRATADA, em conjunto com equipe interna da CONTRATANTE deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura e gestão de processos de TIC da CONTRATANTE.

18. Os ativos de infraestrutura estão descritos no ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE.
19. As informações acima são meramente orientativas, já que a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados.
19.1. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-sea CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
20. Para melhor conhecimento do ambiente da CONTRATANTE, englobando os equipamentos de rede e produtos instalados, a proponente poderá realizar uma vistoria ao ambiente da CONTRATANTE para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração das propostas técnicas e comerciais.
21. As equipes responsável pelos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA deverão ser compostas por especialistas de Suporte Técnico detentores de conhecimento nas tecnologias existentes na CONTRATANTE. Em razão disso, o Processo de Gerenciamento de Incidentes, que prevê as atividades de investigação, diagnóstico, resolução e recuperação de incidentes será, normalmente, executado pelos membros das equipes de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA. O mesmo é válido para o processo de Gerenciamento de Problemas, sem impedimento da alocação de equipe externa da CONTRATADA, sob demanda, e a critério da CONTRATANTE,para apoio/condução da resolução dos incidentes/problemas.
22. Todos as atividades relacionadas à GESTÃO DE PROCESSOS deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestruturada designando recursos técnicos, realizando o acompanhamento e a avaliação do resultado dos serviços relacionados com o ambiente de TIC da CONTRATANTE.
23. Corpo Técnico Operacional
23.1. A CONTRATADA deverá apresentar currículo e demais documentos necessários para comprovar que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais para aprovação prévia por parte da CONTRATANTE.
23.2. A CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação estejaem conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou a CONTRATANTE

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

venha solicitar.

23.3. A CONTRATADA se obriga a manter profissionais detentores de conhecimento nas tecnologias existentes e utilizadas pela CONTRATANTE e devidamente capacitados a prestar o suporte técnico necessário às demandas TIC.

23.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no ANEXO 6 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS, a ser comprovado e autorizado pela CONTRATANTE no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

23.5. Considerando o dinamismo do ambiente de TIC da CONTRATANTE, esta pode, em comum acordo com a CONTRATADA, ajustar as qualificações exigidas para cada SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA,desde que se respeite o propósito do serviço em questão.

24. Sobre os serviços realizados em regime de SOBREAVISO

24.1. Entende-se como serviços realizados em regime de SOBREAVISO os casos em que houver profissionais não presentes no local de trabalho, mas que estejam disponíveis para atendimento imediato de demandas eventuais.

24.2. Para os casos acima, deve-se aplicar o multiplicador de 0,3x ao custo, em UST-R, de cada hora cumprida dessa forma, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

24.3. Não é permitido alocar profissionais, em regime de sobreaviso, em horário de expediente normal dos profissionais em questão.

24.4. A realização de serviços em regime de SOBREAVISO deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.

24.5. Para os casos em que o profissional em regime de SOBREAVISO for acionado para a realização deum determinado serviço, aplica-se também os custos referentes ao regime de HORAS EXTRAS.

25. Sobre os serviços realizados em regime de HORAS EXTRAS

25.1. Entende-se como serviços realizados em regime de HORAS EXTRAS os casos em que as equipes realizarem SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA fora do horário normal de expediente do profissional alocado.

25.2. Para os casos acima, deve-se aplicar o multiplicador de 1,5x ao custo, em UST-R, de cada hora cumprida com SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA efetivamente realizados, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

25.3. A realização de serviços em regime de HORAS EXTRAS deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.

26. Sobre serviços com DESLOCAMENTO:

26.1. Entende-se como serviço com DESLOCAMENTO aquele em que o profissional alocado precisa se deslocar temporariamente para realizar atendimento em município diferente de seu POLO DE ATENDIMENTO de origem.

26.2. Não haverá custos, para a CONTRATANTE, com DESLOCAMENTO quando:

- O município de origem for o mesmo que o município de destino.
- A distância em linha reta entre o município de origem e o município de destino for igual ou inferior a 75km.
- A necessidade do deslocamento for dada por serviço inconcluso, defeituoso ou que não logrou êxito em sua primeira realização pela CONTRATADA.
- A necessidade do deslocamento for dada por necessidade técnica ou administrativa própria da CONTRATADA, não vinculada ao atendimento de chamados técnicos ou ordens de serviços emanadas da CONTRATANTE.
- O profissional deslocado estiver cobrindo a ausência de um profissional do POLO DE ATENDIMENTO de destino, ainda que temporariamente.
- O profissional deslocado estiver sendo deslocado definitivamente para o POLO DE ATENDIMENTO de destino.

26.3. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação às variáveis do deslocamento.

26.4. Para os demais casos, os custos com cada DESLOCAMENTO serão calculados da seguinte forma:

- Mecanismo de cálculo dos custos de compensação com deslocamento:

$$Cd = (D - 150) \times P \times U$$

– ONDE:

⇒ **Cd:** custo da compensação a ser paga, em UST-R.

⇒ **D:** distância de ida e volta em linha reta, observando o seguinte:

· A distância deve ser calculada considerando a localização da comarca atendida ea localização do respectivo POLO DE ATENDIMENTO mais próximo, conforme ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.

· As distâncias podem ser obtidas em consultas ao sítio http://br.distanciacidades.net/ ou em outros, desde que em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

⇒ **P:** quantitativo de profissionais deslocados.

⇒ **U:** valor fixo de 0,1 UST-R, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

26.5. Para os casos em que as características do serviço necessário extrapolem o perfil de competênciase habilidades do POLO DE ATENDIMENTO mais próximo à comarca atendida, e o deslocamento precise ser feito a partir de um POLO DE ATENDIMENTO que não o mais próximo, as distâncias usadas para cálculo da compensação serão aquelas medidas a partir do POLO DE ATENDIMENTOdo qual os profissionais efetivamente se deslocaram.

26.6. Para os casos em que os profissionais se deslocarem em veículo fornecido pela CONTRATADA, não haverá custos, para a CONTRATANTE, com HORAS EXTRAS durante o período de deslocamento dos profissionais.

26.7. Para os casos em que os profissionais se deslocarem em veículo fornecido pela CONTRATANTE, poderá haver custos, para a CONTRATANTE, com HORAS EXTRAS durante o período de deslocamento dos profissionais, conforme item 25.1.

26.8. A realização de serviços com DESLOCAMENTO deve ser previamente autorizada pela CONTRATANTE.

27. Sobre os serviços que envolvem PERNOITES.

27.1. Entende-se como serviço com PERNOITE aquele que obedece aos critérios:

- O serviço em questão inclui DESLOCAMENTO, conforme item 26. deste anexo.
- Para realizar o serviço em questão, o técnico precisa pernoitar no município de destino.

27.2. Para cada serviço que se enquadre nos critérios acima, aplica-se o seguinte:

- Mecanismo de cálculo dos custos de compensação com pernoites:

$$Cp = N \times P \times U$$

– ONDE:

⇒ **Cp:** custo da compensação a ser paga, em UST-R.

⇒ **N:** quantitativo de pernoites necessárias por profissional.

⇒ **P:** quantitativo de profissionais alocados.

⇒ **U:** valor fixo de 5 UST-R, conforme ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.

27.3. Não haverá custos com PERNOITES quando:

- A necessidade da pernoite for dada por serviço inconcluso, defeituoso ou que não logrou êxitoem sua primeira realização pela CONTRATADA.
- A necessidade da pernoite for dada por necessidade técnica ou administrativa própria da CONTRATADA, não vinculada ao atendimento de chamados técnicos ou ordens de serviços

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
87
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

emanadas da CONTRATANTE.

- O profissional deslocado estiver cobrindo a ausência de um profissional do POLO DE ATENDIMENTO de destino, ainda que temporariamente.
- O profissional deslocado estiver sendo deslocado definitivamente para o POLO DE ATENDIMENTO de destino.

27.4. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de passagens, hospedagens, alimentação, locomoção, pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação às variáveis das pernoites.

27.5. A realização de serviços com PERNOITE deve ser previamente autorizada pelaCONTRATANTE.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 88 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 5

Serviços de manutenção e logística de equipamentos

1. Este anexo descreve o funcionamento das atividades que envolvem a realização de manutenções preventivas, corretivas e atividades de logística que envolvam equipamentos de TIC que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, de modo a manter ou restaurar o bom funcionamento deste.
2. Os serviços de manutenção são categorizados da seguinte forma:
   2.1. Manutenções de complexidade BAIXA:
      a) Entende-se por serviços de manutenção de complexidade BAIXA, as atividades de trocas simples de partes do hardware, instalação e resinstalação de sistema operacional (Imagem Padrão), manutenção de softwares e outras atividades que demandem apenas conhecimento básico de manutenção de equipamentos.
      b) Podem ser realizadas remotamente ou por meio de atendimento presencial do POLO DE ATENDIMENTO mais próximo do usuário atendido.
      c) Podem ser realizadas sem deslocamento de equipamentos para o laboratório.
      d) Estão no escopo dos SERVIÇOS DE SUPORTE, e devem obedecer ao definido no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO para estes serviços.
   2.2. Manutenções de complexidade MÉDIA ou ALTA:
      a) Entende-se por serviços de manutenção de complexidade MÉDIA ou ALTA aqueles cujos atendimentos requerem o recolhimento dos equipamentos ao laboratório.
      b) Estão no escopo dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, e devem obedecer ao definido no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO para estes serviços.
3. As atividades de manutenção aqui descritas se aplicam às manutenções de MÉDIA e ALTA complexidade.
4. Os serviços de manutenção serão prestados nas dependências da CONTRATANTE em ambiente próprio, conforme definido no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
5. A CONTRATANTE, poderá solicitar a implantação de laboratórios de manutenção descentralizados e localizados nos POLOS DE ATENDIMENTO, para fins de agilizar o processo de manutenção de equipamentos, mediante cronograma a ser estabelecido, mediante avaliação conjunta com a CONTRATADA.
6. A CONTRATADA deverá prover para seus profissionais técnicos todos os instrumentos e ferramentas adequadas em quantidade e especificação corretas para a realização das atividades previstas.
7. Todos os equipamentos do parque computacional que possuam etiqueta de tombamento ou registro do número de série no sistema de controle patrimonial da CONTRATANTE, terão cobertura completa dos serviços descritos neste anexo, inclusive os que estão em garantia de fabricante, excetuando-se apenas equipamentos servidores instalados em datacenters. Entende-se por garantia completa, a realização de manutenção preventiva/corretiva com a substituição de peças e mão-de-obra necessárias. Os equipamentos estão fisicamente distribuídos em todas as comarcas do Estado do Pará, conforme discriminado no ANEXO7 - POLOS DE ATENDIMENTO.
   7.1. Para o caso de equipamentos cobertos pela garantia de fabricante/fornecedor, será aplicado o seguinte procedimento:
      7.1.1. Quando o problema for defeito de hardware coberto pela garantia do fabricante/fornecedor, a CONTRATADA acionará o fabricante/fornecedor, por meio dos canais de atendimento indicados pela CONTRATANTE, para que a manutenção necessária seja realizada conforme os termos da referida garantia. A CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, fará o acompanhamento da execução destas manutenções.
      7.1.2. Quando o problema for de reinstalação ou ajustes em softwares, a CONTRATADA fará a manutenção.
   7.2. Para o caso de equipamentos não cobertos pela garantia de fabricante/fornecedor, será aplicado o

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
89
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

seguinte procedimento:

7.2.1. Quando o problema for defeito de hardware não coberto pela garantia do fabricante/fornecedor (causados por mau uso, descargas elétricas, cobertura vencida ou outras coberturas excluídasno termo de garantia do equipamento), a CONTRATADA fará a manutenção com substituiçãode peças, caso necessário.

7.2.2. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e substituição de todas as peças e componentes de hardware necessários para o conserto, objetivando o retorno do equipamento à sua condição de uso e configuração originais. Não estão incluídos nesta obrigação, o fornecimento de peças e componentes para realização de upgrades de capacidade e/ou funcionalidade.

7.2.3. Quando o problema for de reinstalação ou ajustes em softwares, a CONTRATADA fará a manutenção.

8. Os serviços de manutenção preventiva e/ou corretiva cobrem os seguintes itens:
   8.1. Hardware – Englobando a verificação das partes mecânicas, elétricas, eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de defeitos, reparos, testes, substituição de baterias e peças gastas ou defeituosas, mesmo que o problema ainda não provoque a inoperância do equipamento, incluindo o fornecimento e substituição de componentes e peças (exceto os insumos do tipo papel, toner, fusor, cilindro, fita, ribbon e revelador de impressoras/multifuncionais).
   8.2. Software - Englobando os ajustes, configurações, instalações, reinstalações e atualizações de sistemas operacionais, imagens de disco, softwares básicos e aplicativos, aplicação de fixes, service packs e patches.
9. Quando a manutenção de um equipamento não for possível ou viável do ponto de vista econômico,a CONTRATADA deverá elaborar laudo discriminando a situação específica para o equipamento em questão, anexando comprovantes que embasem as afirmações do laudo. Tal laudo será analisado pela CONTRATANTE e, se ficar comprovado que o custo de manutenção excede 60% do valor de aquisiçãodo bem, ou por outro motivo do entendimento da CONTRATANTE, for considerado inservível, o mesmo será encaminhado para alienação. Em caso contrário, a CONTRATADA deverá efetuar a manutenção.
10. Os documentos citados acima, que servirão de embasamento para comprovar os custos de manutenção, deverão ser emitidos no prazo máximo de 180 dias, salvo para os casos em que a CONTRATANTE entender que tal restrição não seja necessária.
11. As manutenções preventivas poderão ser realizadas por iniciativa própria da CONTRATADA, com anuência da CONTRATANTE. Esta por sua vez poderá a qualquer tempo, solicitar manutenções preventivas em razão de recorrentes ocorrências de indisponibilidades ou de indicativos de potenciais problemas em equipamentos.
12. Todas as movimentações de equipamentos em manutenção devem ser registradas no sistema da CONTRATANTEdisponibilizado para tal fim, de modo a manter atualizadas as informações de inventário do parque de equipamentos computacionais.
13. É obrigação da CONTRATADA, manter atualizadas no sistema apropriado disponibilizado pela CONTRATANTE, informações detalhadas relativas ao status e etapas das atividades que realiza.
14. Todos os discos rígidos e mídias de armazenamento substituídos, na execução dos serviços de manutenção, deverão ser devolvidos à CONTRATANTE, imediatamente após a conclusão da atividade.
15. Todos os componentes, peças e materiais aplicados na execução do objeto desta célula, passam imediatae definitivamente, a ser propriedade da CONTRATANTE.
16. Por ocasião das manutenções necessárias, além do conserto e/ou restauração do funcionamento do equipamento,a CONTRATADA deverá aplicar no mesmo, todas as atualizações, correções e ajustes definidos e homologados pela CONTRATANTE.
17. Após a manutenção, a CONTRATADA deverá realizar testes competentes para aferir que a solução aplicada resolveu o problema.
18. A remoção de equipamento do seu local de instalação, deverá ser precedida de autorização formal de um funcionário da CONTRATANTE pertencente à unidade atendida, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a etiqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada enquanto o equipamento estiver sendo por ela tratado.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 90 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

19. O equipamento que será devolvido à unidade deverá ser o mesmo que foi retirado (mesmo número de patrimônio/série), a fim de manter-se a conformidade com o sistema de inventário da CONTRATANTE. Para atendimento a esta condição, o número de patrimônio/série do equipamento deverá ser anotado na Guia de Retirada.
20. A CONTRATANTE disponibilizará reserva técnica de equipamentos que deverá ser utilizada pela CONTRATADA, em substituição provisória, sempre que houver necessidade de remoção de equipamento para manutenção, evitando ao máximo a indisponibilidade dos serviços aos usuários finais. A não disponibilidade de reserva técnica da CONTRATANTE, não impedirá o prosseguimento da manutenção no referido equipamento,ficando o usuário final com o equipamento indisponível até seu retorno.
21. Cabe à CONTRATADA propor e à CONTRATANTE aprovar a alocação dos equipamentos da reserva técnica em unidades da CONTRATANTE, de modo a facilitar a logística de distribuição e disponibilidade mais imediata dos mesmos conforme a necessidade cotidiana.
22. Para garantir a eficácia do mecanismo de reserva técnica, os equipamentos desta que estiverem em uso, deverão obrigatoriamente voltar para a condição de reserva, tão logo o equipamento original do usuário, retorne em bom estado da manutenção.
23. Para a prestação dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, os licitantes deverão estabelecer os valores calculando-os em função das Unidades de Referência denominadas UST-M (Unidade de Serviço Técnico de Manutenção e Logística de Equipamentos).
24. Os custos dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS serão contabilizados conforme o seguinte:
    24.1. Custos com as manutenções realizadas com reposição de peças
        24.1.1. Os custos com aquisição de peças são de responsabilidade da CONTRATADA.
        24.1.2. Para cada manutenção efetivamente realizada, e que envolva a reposição de peças, a CONTRATANTE pagará um valor à CONTRATADA, em UST-M, conforme o tipo de ativo que está sendo atendido, de acordo com o previsto no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
        24.1.3. Uma vez que um atendimento de manutenção envolva reposição de peças, o custo de que trata o item anterior será atribuído uma única vez por equipamento atendido, mesmo para os casos em que a manutenção envolver mais de uma peça substituída.
        24.1.4. Os custos (em UST-M) de manutenção previstos no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS são fixos para cada tipo de ativo, independente do valor de mercado das peças substituídas.
        24.1.5. Não haverá ressarcimento de valores eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de aquisição de peças, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação.
        24.1.6. Atividades complementares que não envolvam a efetiva manutenção de equipamentos, tais como ACIONAMENTO DA GARANTIA DE FORNECEDOR, ENCAMINHAMENTO PARA ALIENAÇÃO e afins, não geram custos de manutenção.
        24.1.7. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com manutenção quando esta não envolver reposição de peças.
        24.1.8. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com manutenção quando o equipamento estiver coberto pela garantia de que trata o item 26..
        24.1.9. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com manutenção de software, nem para os casos em que envolver instalação e reinstalação de Imagem Padrão de Sistema Operacional.
    24.2. Custos com logística
        24.2.1. A CONTRATANTE pagará um valor (em UST-M) à CONTRATADA, para cada envio de equipamento que se enquadre em um dos seguintes cenários:
            - Equipamento enviado a partir de qualquer unidade localizada dentro da Região Metropolitana de Belém para qualquer unidade localizada fora da Região Metropolitana de Belém.
            - Equipamento enviado a partir de qualquer unidade fora da Região Metropolitana de Belém para qualquer unidade localizada dentro da Região Metropolitana de Belém.
        24.2.2. O custo de cada envio de equipamento será definido conforme especificado no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS.
        24.2.3. Os custos (em UST-M) referentes a envios de equipamentos previstos no ANEXO 8 - CUSTOS DOS

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 91 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SERVIÇOS são fixos para cada tipo de ativo, independente dos custos da CONTRATADA com envios de equipamentos, e das rotas executadas.

24.2.4. Não haverá ressarcimento de valores eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de logística de equipamentos, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação.

24.2.5. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com logística quando o equipamento estiver coberto pela garantia de que trata o item 26..

24.2.6. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com logística quando o equipamento for movimentado dentro da Região Metropolitana de Belém.

24.2.7. Não haverá custo, para a CONTRATANTE, com logística quando o equipamento for movimentado dentro do mesmo município.

25. Considerando o dinamismo do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, para os casos em que houver a necessidade de realizar serviços de manutenção em equipamentos, ou logística, que não se enquadrem na lista constante no ANEXO 8 - CUSTOS DOS SERVIÇOS, a CONTRATANTE pode, em comum acordo com a CONTRATADA, definir "CUSTOS EM UST-M" para serviços de manutenção, ou logística, de outros tipos de ativos de TIC.
26. Para cada SERVIÇO DE MANUTENÇÃO executado, haverá uma garantia do serviço por parte da CONTRATADA, conforme o seguinte:
    26.1. A duração da garantia será de 90 (noventa) dias corridos, a contar da conclusão do serviço.
    26.2. A cobertura dessa garantia abrange cada equipamento cujo defeito apresentado seja reincidente, dentro do período acima.
    26.3. Esta cobertura se aplica a manutenções com ou sem substituição de peças.
    26.4. Sempre que um equipamento for atendido por esta garantia, a manutenção não ensejará em custos para a CONTRATANTE.
27. O controle da quantidade de UST-M consumidas será feito periodicamente por meio da abertura e acompanhamento de ordens de serviço, as quais deverão descrever, de forma resumida, as ações e procedimentos realizados durante a execução dos serviços.
28. Ao final de cada mês, a apuração dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO será realizada de acordo com o somatório das UST-M consumidas na execução destes serviços durante o mês em questão, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS.
29. Eventuais glosas serão calculadas em UST-M, conforme mecanismos previstos no ANEXO 9 - ACORDODE NÍVEIS DE SERVIÇO.
30. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
31. Logística de transporte de equipamentos.
    31.1. A CONTRATADA é responsável por toda a logística de transporte necessária para remessa e retorno do equipamento de/para seu local original.
    31.2. A CONTRATADA é responsável pelo monitoramento da logística, devendo acompanhar o status dos envios realizados, bem como atualizar no Service Desk da CONTRATANTE todas as informaçõesde logística consideradas importantes para o andamento dos atendimentos.
    31.3. A CONTRATADA deve utilizar serviços de seguros para garantir a preservação dos equipamentosda CONTRATANTE, os quais devem ter cobertura integral.
    31.4. Para os casos de extravio ou roubo de equipamento da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar, de imediato, tal ocorrência à CONTRATANTE e proceder com o ressarcimento do valordo equipamento.
    31.5. Para os casos de dano físico ao equipamento da CONTRATANTE, cuja causa seja dada pela CONTRATADA, esta deverá notificar, de imediato, tal ocorrência à CONTRATANTE e proceder com o ressarcimento do valor do equipamento.
    31.6. Sobre o ressarcimento do valor do equipamento
        31.6.1. O ressarcimento deverá ser liquidado mediante glosa ou atenuação do valor correspondente em

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 92 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

pagamentos subsequentes à ocorrência.

31.6.2. O valor a ser ressarcido será correspondente àquele constante no instrumento de aquisição mais recente da CONTRATANTE, de acordo com o tipo do equipamento (desktop, notebook, impressora, multifuncional, estabilizador, nobreak, monitor, scanner pequeno ou médio, scanner grande, etc.)

31.6.3. Caberá à CONTRATADA arcar com o ressarcimento do equipamento, em até 90 (noventa) dias, desde que este prazo não viole o término da vigência contratual. Na hipótese da referida ocorrência se dar em período inferior à 90 (noventa) dias antes da data término da vigência contratual, o ressarcimento deve se dar até o último pagamento realizado pela CONTRATANTE.

31.7. Quando ocorrer reincidência do mesmo defeito no mesmo equipamento, dentro do período de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da conclusão do serviço, toda a logística de transporte correrá por conta da CONTRATADA, inclusive para as localidades do interior.

31.8. Embalagem de equipamentos para transporte.

31.8.1. A CONTRATADA será responsável pela embalagem/desembalagem de equipamentos que saem ou chegam no laboratório e também daqueles das unidades onde existem POLOS DE ATENDIMENTO, conforme definido no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.

31.8.2. A CONTRATADA fornecerá os insumos para as embalagens tais como caixas, isopor, fitas adesivas, plástico bolha, estilete, tesoura, cola, etc.

31.8.3. A CONTRATADA deverá zelar pelos materiais de embalagem, promovendo o seu máximo reaproveitamento, sem comprometer a devida proteção aos equipamentos.

32. A CONTRATADA poderá, com autorização prévia da CONTRATANTE, deslocar um profissional da equipe de manutenção para realizar manutenções de complexidade MÉDIA ou ALTA, conforme item 2.2, em quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO. Para os casos em que a CONTRATANTE não autorizar, a CONTRATADA deve proceder normalmente com o recolhimento do equipamento para manutenção no Laboratório.

33. Da composição das equipes de Manutenção

33.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

33.2. As principais atividades das equipes de SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO estão elencadas nas atribuições dos serviços S4, S5 e S6, constantes no ANEXO 7 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.

33.3. A composição e dimensionamento de cada equipe constam no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO

34. Sobre os serviços de Supervisão e Coordenação

34.1. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de supervisão de atendimento, os quais serão responsáveis pela gestão de toda as equipes envolvidas.

34.2. As atribuições e qualificações Técnicas exigidas para os serviços de Supervisão e Coordenação dos serviços constam no ANEXO 7 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS.

34.3. Os profissionais da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação deverão portar aparelhos de telefonia móvel corporativos, os quais poderão ser acionados por gestores da CONTRATANTE.

35. Os equipamentos de TIC que compõem o parque da CONTRATANTE estão descritos e quantificados no ANEXO 10 - DADOS SOBRE O AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE. No entanto, tais informações não esgotam nem limitam as possibilidades existentes no patrimônio, dada a dinâmica de alienações e novas aquisições. As informações apresentadas buscam mostrar detalhes relevantes da diversidade de configurações e especificação dos equipamentos.

36. A CONTRATANTE deverá disponibilizar licenças da Solução de Gerenciamento de Service Desk para permitir aos profissionais eventualmente alocados na prestação dos serviços o recebimento, registro, acompanhamento e fechamento dos chamados a eles destinados. Além disso, deverá ser possível a essa equipe, por meio desse software, contribuir para o banco de dados de erros conhecidos (Base de Conhecimento).

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

37. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

A CONTRATADA deve manter atualizada e divulgar para a CONTRATANTE a documentação dos processos e seus anexos. A divulgação deve ser realizada semestral ou por solicitação da CONTRATANTE.

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análisede suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as atribuições envolvidas no processo a seguir.

37.1. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- Identificar a causa de problemas em equipamentos defeituosos.
- Realizar manutenções corretivas e preventivas em equipamentos de TIC do parque computacional da CONTRATANTE, incluindo manutenção de microcomputadores, impressoras/multifuncionais, nobreaks, estabilizadores, monitores de vídeo, scanners e centrais telefônicas de pequeno porte, incluindo o fornecimento e substituição de peças quando necessário.
- Providenciar estoque mínimo das peças mais comumente utilizadas de modo a garantir celeridade na manutenção dos equipamentos.
- Realizar análises e diagnósticos de problemas e defeitos em equipamentos.
- Elaborar de laudos técnicos sobre equipamentos.
- Prover apoio técnico aos técnicos de campo.
- Realizar instalações, reinstalações e reparos em softwares básicos e aplicativos em estações de trabalho.
- Realizar ajustes de configuração e atualização de firmware de equipamentos.
- Preparação de equipamentos novos, incluindo conferência de especificações, formatação, instalação de imagem padrão e embalagem no almoxarifado.
- Realizar recuperação lógica de dados excluídos acidentalmente por usuários em estações de trabalho.
- Gerar relatórios sintéticos e analíticos para o gerenciamento e acompanhamento dos serviçosde manutenção.
- Embalar, desembalar, conferir e despachar equipamentos.
- Planejar a execução dos processos e atividades.
- Controlar a execução dos processos e atividades.
- Gerenciar a equipe técnica contratada, compreendendo a transmissão de instruções, orientaçõese normas para a execução dos processos e atividades.
- Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos recursos, a inovação e melhoria dos processos.
- Apresentar respostas a solicitações da CONTRATANTE.
- Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua coordenação.
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado.

38. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Os quadros a seguir trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade.

Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídaspela CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

38.1. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

38.1.1. Manutenção de hardware de microcomputador

- Intervenção em hardware para substituição, acréscimo ou retirada de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

componentes/periféricos/acessórios internos ou externos, incluindo a instalação/desinstalação dos respectivos drivers/aplicativos em desktop ou notebook, inclusas as peças e componentes (quando necessário) pela CONTRATADA.

- Atualização de firmware.

38.1.2. Manutenção de software de microcomputador

- Preparação de equipamentos novos, incluindo conferência de especificações, formatação, instalação de imagem padrão e embalagem no almoxarifado.
- Reinstalação ou reparo de softwares.
- Recuperação lógica de dados excluídos acidentalmente por usuários, com a utilização de softwares específicos, devidamente licenciados pela CONTRATADA em desktops ou notebooks.

38.1.3. Manutenção de hardware de impressora/multifuncional

- Reparo com intervenção em hardware de impressora/multifuncional, incluindo substituiçãode peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.
- Atualização de firmware.

38.1.4. Manutenção de estabilizador ou nobreak

- Reparo com intervenção em hardware de nobreak ou estabilizador de voltagem, incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.
- Atualização de firmware.

38.1.5. Manutenção de monitor de vídeo LCD

- Reparo com intervenção em hardware de monitor de vídeo com tela LCD de diversos tamanhos incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.
- Atualização de firmware.

38.1.6. Manutenção de scanner

- Reparo com intervenção em hardware de scanners de mesa, com/sem recirculador e com/sem vidro de originais, incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.
- Atualização de firmware.

38.1.7. Apoio técnico à manutenção de equipamentos

- Análise e diagnóstico de problemas e defeitos.
- Elaboração de laudos técnicos sobre equipamentos.
- Prestar apoio aos técnicos de campo.
- Elaborar lista de peças necessárias.
- Controlar disponibilidade de peças para manutenção de equipamentos.
- Gerar relatório dos equipamentos cuja manutenção está com ANS vencido.
- Gerar relatório resumo com informações sobre justificativas de atrasos, problemas e sugestões para melhorias no serviço.

38.1.8. Apoio operacional à manutenção de equipamentos

- Embalar equipamentos prontos para despacho.
- Desembalar equipamentos que chegam para manutenção.
- Enviar equipamentos prontos para seu destino.
- Atualização de informações no sistema da CONTRATANTE sobre as etapas da manutenção.
- Conferência de equipamentos recebidos e encaminhados.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 95 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 6

Perfis, qualificações profissionais e habilidades exigidas

1. Neste anexo estão discriminados os perfis e as qualificações profissionais mínimas exigidas, bem comoas habilidades necessárias para a execução das tarefas de cada tipo. As descrições de cada perfil devemservir como guia para a seleção dos profissionais mais aderentes às especificações explicitadas.
2. Todos os profissionais da CONTRATADA que atuarem nas dependências da CONTRATANTE deverão possuir certidão negativa de antecedentes criminais, emitida via portal internet da CONTRATANTE ou pela Secretaria do Fórum Criminal da Comarca de Belém.
3. Excetuando-se a comprovação de escolaridade, todas as certificações / cursos / treinamentos exigidos que apresentarem validade, deverão estar em seu período de validade definido pelo emissor. As que não possuem validade definida, deverão ter sido realizadas nos últimos 48 (quarenta e oito) meses a contar na data de abertura do edital.
4. A CONTRATANTE poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de profissionais que demonstrarem na prática, não possuírem as habilidades exigidas para o desempenho a contento das tarefas de seu perfil.
5. Deve providenciar a substituição de um profissional no prazo de seu aviso prévio, quando aplicável, após o desligamento desse profissional da CONTRATADA, comunicando à CONTRATANTE o prazo de aviso prévio ou os detalhes da comunicação rescisória.
6. Quando a CONTRATANTE solicitar o remanejamento de um profissional entre equipes no mesmo município, a CONTRATADA deve realizar o remanejamento imediatamente.
7. Caso a CONTRATANTE solicite o remanejamento de um profissional entre equipes localizadas em municípios diferentes, a CONTRATADA deve efetuar o remanejamento em até 30 dias corridos.
8. Nos casos em que a CONTRATANTE requisitar o redimensionamento (aumento ou redução) da quantidade de profissionais em uma equipe, a CONTRATADA deve concluir o redimensionamento no prazo de 30 dias corridos.
9. Deve comunicar à CONTRATANTE de maneira imediata quando houver transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade que impacte em privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, solicitando a revisão, modificação ou revogação necessárias.
10. As comprovações de experiência profissional deverão ser prestadas por meio de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social em conjunto com declaração da empresa descrevendo o escopo de atividades realizadas ou por meio de declaração de instituição pública onde já tenha trabalhado.
11. Qualificações, habilidades e atribuições

11.1. SERVIÇOS DE SUPORTE

11.1.1. SERVIÇO S1 - SUPORTE 1º NÍVEL

11.1.1.1. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano, com escopo incluindo Tecnologiada Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.

11.1.1.2. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.1.3. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de conclusão de curso ITIL v3 (mínimode 20h).
- Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows 10 ou superior (mínimo 40 horas).
- Certificado de conclusão de curso(s) de Microsoft Office 365 que inclua: Word, Excele

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

PowerPoint (mínimo 60h).

11.1.1.4. Atribuições (lista não exaustiva)

- Prestar suporte de 1º nível aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Realizar atividades de BAIXA COMPLEXIDADE relacionadas ao suporte aos serviços de TIC da CONTRATANTE, especialmente as correlatas aos seguintes processos e funções ITIL:
  - Central de serviços
  - Gerenciamento de incidente
  - Cumprimento de requisição
  - Gerenciamento de problema
  - Gerenciamento de conhecimento

11.1.2. SERVIÇO S2 - SUPORTE 2º NÍVEL

11.1.2.1. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.1.2.2. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Conhecimento básico de manutenção (hardware e software) e operação de microcomputadores.
- Conhecimento básico de redes de computadores, TCP/IP.
- Conhecimento básico de telefonia.
- Conhecimento básico de equipamentos de rede (switches e pontos de acesso de redes sem fio).
- Conhecimento básico na operação e configuração nos equipamentos Endpoints de videoconferência.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.2.3. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de conclusão de curso ITIL v3 (mínimode 20h).
- Curso de redes de computadores (mínimo de 40h).
- Certificado de conclusão de curso técnico de microinformática (mínimo de 40h)
- Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows 10 ou superior (mínimo 40 horas).
- Certificado de conclusão de curso(s) de Microsoft Office 365 que inclua: Word, Excele PowerPoint (mínimo 60h).

11.1.2.4. Atribuições (lista não exaustiva)

- Prestar suporte de 2º nível aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Realizar atividades de MÉDIA COMPLEXIDADE relacionadas ao suporte aos serviçosde TIC da CONTRATANTE, especialmente as correlatas aos seguintes processos ITIL:
  - Gerenciamento de incidente
  - Cumprimento de requisição
  - Gerenciamento de problema
  - Gerenciamento de conhecimento

11.1.3. SERVIÇO S3 – ANALISTA DE SUPORTE 3º NÍVEL

11.1.3.1. Escolaridade

- Ensino superior na área de TIC

11.1.3.2. Experiência profissional

- Mínima de 03 (três) anos em TIC e minima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.1.3.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Conhecimento básico de manutenção (hardware e software) e operação de microcomputadores.
- Conhecimento básico de redes de computadores, TCP/IP.
- Conhecimento básico de telefonia.
- Conhecimento básico de equipamentos de rede (switches e pontos de acesso de redes sem fio).
- Conhecimento básico na operação e configuração nos equipamentos Endpoints de videoconferência.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade de aprendizado sobre os procedimentos administrativos e judiciais da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviçosde TIC.

11.1.3.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de conclusão de curso ITIL v3 (mínimode 20h).
- Curso de redes de computadores (mínimo de 40h).
- Curso de microinformática (mínimo de 40h)
- Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows 10 ou superior (mínimo 40 horas).
- Certificado de conclusão de curso(s) de Microsoft Office 365 que inclua: Word, Excele PowerPoint (mínimo 60h).

11.1.3.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Prestar suporte de 3º nível aos usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Realizar atividades relacionadas à capacitação e implantação dos sistemas da CONTRATANTE.
- Realizar capacitações a pedido da CONTRATANTE nos aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência.
- Prestar suporte especializado aos atendimentos considerados como de alto impacto pela CONTRATANTE como:
  - Sistemas do TJPA de uso interno e externo
  - Sistemas de Terceiros de uso finalístico
  - Soluções Audiovisuais e de Videoconferência, incluindo equipamentos.
  - Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final
- Intermediar atendimento com o FABRICANTES e FORNECEDORES:
  - Sistemas de Terceiros de uso finalístico
  - Soluções Audiovisuais e de Videoconferência, incluindo equipamentos.
  - Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final
- Realizar atividades de MÉDIA e ALTA COMPLEXIDADE relacionadas ao suporte aos serviçosde TIC da CONTRATANTE, especialmente as correlatas aos seguintes processos ITIL:
  - Gerenciamento de incidente
  - Cumprimento de requisição
  - Gerenciamento de problema
  - Gerenciamento de conhecimento
  - Gerenciamento de mudanças
- Realizar atividades de capacitação e implantação de sistemas ou soluções, tais como:
  - Elaborar materiais didáticos para treinamento de usuários (textos, exercícios, apresentações,vídeos, etc).
  - Produzir e submeter a homologação da equipe indicada pela CONTRATADA bases de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

conhecimento sobre os aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência, incluindo equipamentos.
- Organizar turmas de capacitação.
- Ministrar cursos com aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência.
- Registrar frequência e emitir certificados de participação.
- Realizar avaliação ao final dos cursos.
- Acompanhar e atuar junto aos usuários nos períodos de implantação de aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência.
- Promover reforço orientativo aos usuários no que tange ao correto uso de aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência.
- Capacitar os profissionais S1 para prestar atendimentos básicos em aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência.
- Capacitar os profissionais S2 para prestar atendimentos básicos em aplicativos, sistemas institucionais, Soluções Microsoft de utilização pelo usuário final e Soluções Audiovisuais e de Videoconferência, incluindo montagem e testagem de equipamentos.
- Capacitar os profissionais S4 para Soluções Audiovisuais e de Videoconferência, visando sua montagem e testagem de equipamentos.
- Participar de reuniões com equipes da CONTRATANTE quando solicitado.

11.1.4. SERVIÇO S4 - SUPORTE EM MICROINFORMÁTICA

11.1.4.1. Experiência profissional
- Mínima de 01 (um) ano em atividades de manutenção de microinformática.

11.1.4.2. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Conhecimento de manutenção (hardware e software) e operação de microcomputadores.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.4.3. Certificações
- Curso técnico em manutenção de microcomputador (desktop e notebook) com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
- Curso técnico em manutenção de impressoras laser ou multifuncionais com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h)

11.1.4.4. Atribuições (lista não exaustiva)
- Realizar atividades relacionados aos processos de Manutenção de Equipamentos de Microinformática;
- Realizar atividades relacionadas ao reparo de software.
- Realizar manutenção de equipamentos de microinformática(microcomputadores desktop, workstations, notebooks, impressoras térmicas, matriciais, impressoras de laser(mono e colorida), multifuncionais/plotter e scanners de digitalização);
- Realizar a análise dos problemas e erros de hardware e software para efetuar o diagnóstico do problema;
- Realizar instalação, atualização, configuração e desinstalação de softwares;
- Realizar atualização de firmware;
- Realizar, quando necessário, limpeza de componentes e peças nos equipamentos;
- Realizar troca de componentes e peças nos equipamentos;
- Registrar no sistema de chamados de forma clara e objetiva o problema identificado, as

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

respectivas ações tomadas para correção e artefatos (laudo técnico, orçamento de peça, prints de erros, video, etc), quando houver;
- Realizar testes de funcionamento nos equipamentos, incluindo equipamentos Audiovisuais e de Videoconferência;
- Realizar atendimento aos usuários, quando necessário;
- Realizar instalação da Imagem Padrão em equipamentos;
- Elaboração de laudo técnico, quando necessário;
- Elaborar base de conhecimento, quando necessário.

11.1.5. SERVIÇO S5 - SUPORTE EM ELETRÔNICA

11.1.5.1. Experiência profissional
- Mínima de 01 (um) ano em atividades de manutenção em eletrônica.

11.1.5.2. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Conhecimento de manutenção (hardware e software) e operação de microcomputadores.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.5.3. Certificações
- Curso técnico em eletrônica com carga horária mínima de 100 (cem) horas.
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h)

11.1.5.4. Atribuições (lista não exaustiva)
- Realizar a análise dos problemas de hardware para efetuar o diagnóstico do problema;
- Realizar manutenção de componentes/placas de equipamentos relacionados aos ativosde informática(Desktop/ notebook/ workstations/ impressoras laser(mono ou colorida)/ multifuncionais/ scanners/ no-break, estabilizador, monitor, switch, etc)
- Testar e consertar aparelhos/equipamentos/circuitos e componentes eletrônicos;
- Realizar montagem de placas, cabos e circuitos eletrônicos;
- Ser capaz de realizar leitura e interpretação de diagramas e circuitos elétricos;
- Domínio do processo de soldagem eletro/eletrônica com soldador manual;
- Capacidade de uso dos instrumentos/ferramentas básicas da eletrônica como: Multímetro, Osciloscópio, Fonte de bancada, etc.;
- Realizar, quando necessário, limpeza de componentes e peças nos equipamentos;
- Registrar no sistema de chamados de forma clara e objetiva o problema identificado e as respectivas ações tomadas para correção;
- Realizar testes de funcionamento nos equipamentos;
- Realizar atendimento aos usuários, quando necessário;
- Elaboração de laudo técnico, quando necessário.

11.1.6. SERVIÇO S6 - SUPORTE LOGÍSTICO

11.1.6.1. Experiência profissional
- Não exigido.

11.1.6.2. Habilidades
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Conhecimento de manutenção (hardware e software) e operação de microcomputadores.
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.6.3. Certificações
- Curso básico de microinformática com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.
- Curso de informática básica

11.1.6.4. Atribuições (lista não exaustiva)
- Registrar no sistema de chamados de forma clara e objetiva as informações sobre postagens de encomendas;
- Realizar a postagem dos equipamentos e inserir nos chamados o código de rastreamentodo objeto postado;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 100 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Embalar os equipamentos prontos para despacho de forma segura;
- Desembalar equipamentos que chegam para manutenção;
- Receber e registrar via chamado os equipamentos que chegarem para manutenção;
- Realizar conferência de equipamentos(recebimento e envio);
- Verificar/Identificar se o equipamento que chega para manutenção trata-se de um equipamentoque veio para reparo e deve retornar ao cliente ou uma devolução(reparo sem retorno do equipamento ao cliente);
- Elaborar / preencher documentos de movimentação de equipamentos;
- Gerenciar grupos de chamados relacionados a recebimento/embalagem e envio de equipamentos;
- Realizar recolhimento e entrega de equipamentos nos locais previstos em contrato;
- Controle de documentação das movimentações(entrega/recebimento)
- Realizar procedimentos/tarefas necessários para os serviços de entrega(correios, transportadora,etc) de logística da CONTRATADA.

11.2. SERVIÇO S7 - SUPERVISÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE

11.2.1. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.2.2. Habilidades

- Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas.
- Ter eficiência no atendimento ao público.
- Possuir habilidades para redação de documentos.
- Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- Usar linguagem adequada.
- Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- Administrar conflitos.
- Ter foco em resultados.

11.2.3. Certificações

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

11.2.4. Atribuições (lista não exaustiva)

- Acompanhar, monitorar e gerenciar as equipes de suporte, infraestrutura e manutenção de equipamentos, focando nas questões operacionais, objetivando a boa qualidade no atendimento e na satisfação dos usuários.
- A supervisão dos atendimentos deverá zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço acordados em cada Polo de Atendimento, devendo-se tomar as medidas necessárias para o atingimento de tais indicadores.
- A supervisão dos atendimentos deverá apresentar relatórios indicando sugestões para a melhoria da qualidade do serviços prestados, bem como apontando as dificuldades na prestação do serviço, em cada polo de atendimento e nas respectivas unidades atingidas.
- Realizar a interação com as demais equipes técnicas da CONTRATANTE quando necessário.
- Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade.
- Avaliar e liderar as equipes de profissionais da CONTRATADA, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários.
- Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes.
- Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.
- Organizar, acompanhar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
- Elaborar relatórios de serviços executados.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
101
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Apoiar o Coordenador de Serviços na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.
- Comunicar o Coordenador de Serviços sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimentoe demais procedimentos.
- Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade.
- Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço.
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
- Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento.
- Realizar os atendimentos telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário.

11.3. SERVIÇO S8 - COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE

11.3.1. Experiência profissional

- Mínima de 02 (dois) anos nas atividades em tela

11.3.2. Habilidades

- Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas.
- Possuir habilidades para redação de documentos.
- Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- Usar linguagem adequada.
- Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- Administrar conflitos.
- Ter foco em resultados.
- Possuir liderança.
- Comprometimento com prazos e qualidade.

11.3.3. Certificações

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

11.3.4. Atribuições (lista não exaustiva)

- Ser o principal ponto de interlocução, para a CONTRATANTE, quanto às atividades relacionadas
  aos Serviços de SUPORTE, MANUTENÇÃO E GESTÃO DE PROCESSOS.
- Responsabilizar-se pelas questões táticas do atendimento e responder pelos resultados alcançadose necessidades de ajustes.
- Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional de supervisores e atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.
- Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades dos serviços realizados pelas equipes de atendimento.
- Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
- Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantir o alinhamento das atividades destes serviços comos requisitos de negócio da CONTRATANTE.
- Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos nos Serviços de Suporte.
- Realizar a interação com as demais equipes técnicas de suporte quando necessário.
- Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados nos Serviços de Suporte.
- O profissional alocado para coordenar os serviços deve se estabelecer como o principal ponto de contato, para assuntos de natureza técnica, junto à Contratante.
- Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da CONTRATANTE,

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

provendo o Gestor do Contrato e os Fiscais da CONTRATANTE com relatórios gerenciaise ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.

- Apoiar na atualização dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramentoe melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores.
- Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 103 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

11.3.5. SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

11.3.5.1. SERVIÇO R1 - OPERAÇÃO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E RECURSOS

11.3.5.1.1. Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.1.2. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.3.5.1.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.1.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h
- Curso de ferramenta de monitoramento Zabbix (mínimo de 40 horas)

11.3.5.1.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Prestar suporte aos usuários dos serviços de TIC;
- Realizar procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de centrais de refrigeração de precisão/conforto;
- Realizar procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de quadrose painéis elétricos de média e baixa tensão;
- Realizar procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de geradores elétricos;
- Realizar procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de sistemas UPS (Uninterruptable Power Supply)
- Realizar Operação das Ferramentas de Monitoramento Zabbix/Grafana/Traffip;
- Realizar abertura de chamados dos incidentes para as áreas responsáveis conforme plano de ação dos alertas;
- Monitorar instalações do Data Center, reportando eventuais incidentes;
- Acompanhar atividades de manutenção no Data Center.

11.3.5.2. SERVIÇO R2 - SUSTENTAÇÃO DE REDE DE DADOS E VOZ

11.3.5.2.1. Escolaridade

- No mínimo ensino médio completo

11.3.5.2.2. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.3.5.2.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.2.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Curso técnico de cabeamento estruturado (mínimo de 20h);
- Curso técnico de redes de computadores (mínimo de 40h);
- Certificação NR-35, para atividades em altura.

11.3.5.2.5. Atribuições (lista não exaustiva)

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Instalar, montar, desmontar, conectorizar, ativar, remanejar, testar, organizar e identificar a infraestrutura de cabeamento estruturado e não estruturado de dados e voz.
- Realizar lançamento e passagem de cabos metálicos e ópticos.
- Documentar infraestrutura de cabeamento estruturado e não estruturado de dados e voz.
- Realizar manutenções preventivas, corretivas e adaptativas na infraestrutura de cabeamentoestruturado e não estruturado de dados e voz.
- Diagnosticar e solucionar incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de cabeamento estruturado e não estruturado de dados e voz.
- OBSERVAÇÃO: A CONTRATADA deverá fornecer ao profissional os equipamentose ferramentas necessários para realizar o serviço. Os materiais necessários (cabos metálicos, conectores macho e fêmea completos, canaletas, patch panels, voice panels, patch cables, guias de cabos, braçadeiras, racks, módulos, parafusos e porcas-gaiola) para a execução dos serviços aqui discriminados, deverão ser providenciados e fornecidos pela CONTRATADA, tendo seus custos já contemplados na prestação do serviço, não cabendo nenhum tipo de pagamento ou ressarcimento por parte da CONTRATANTE.

11.3.5.3. SERVIÇO R3 - SUSTENTAÇÃO EM TELECOMUNICAÇÕES

11.3.5.3.1. Escolaridade
- Ensino superior na área de TIC (completo ou em curso)

11.3.5.3.2. Experiência profissional/
- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.3.5.3.3. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.3.4. Certificações
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Curso de sistemas de VOIP e telefonia IP (mínimo de 20h);
- Curso de operação e configuração de centrais telefônicas (analógicas, digitais e virtuais) (mínimo de 20h).

11.3.5.3.5. Atribuições (lista não exaustiva)
- Operação, Configuração, instalação, desinstalação, substituição, manutenção e monitoração de ativos de comunicação de voz (Centrais telefônicas analógicas, digitais, virtuais, telefones IP, etc.).
- Elaborar e atualizar a documentação da infraestrutura de voz, incluindo topologia física e lógica.
- Monitoração e interface com as prestadoras de serviços de voz e telecomunicações contratadas pelo Tribunal.
- Executar atividades de administração de ativos de voz incluindo análise, suporte e configuração.
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõema infraestrutura de voz da CONTRATANTE.
- Diagnóstico e resolução de incidentes/problemas relacionados com a infraestrutura de redes de comunicação de voz.
- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de voz.
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de comunicação de voz e divulgação junto às equipes técnicas.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de comunicação de voz.
- Identificar e diagnosticar falhas de conectividade nos circuitos de comunicação de voz.
- Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, planilhas e periódicos, eventualmente ou de acordo com as necessidades.
- Analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- Incluir, alterar, desativar e excluir ativos de voz na ferramenta de gerenciamento do ambiente de TIC.
- Incluir e atualizar a base de conhecimento e itens de configuração dos ativos de voz, cabeamento estruturado e infraestrutura de comunicação de voz.

11.3.5.4. SERVIÇO R4 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE MÉDIA)

11.3.5.4.1. Escolaridade
- Ensino superior na área de TIC (completo ou em curso)

11.3.5.4.2. Experiência profissional
- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.3.5.4.3. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.4.4. Certificações
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Curso oficial Furukawa (MF103) ou superior;
- Curso oficial Cisco CCNA ou superior.

11.3.5.4.5. Atribuições (lista não exaustiva)
- Configuração, instalação, desinstalação, substituição, manutenção e monitoração de ativos de rede (switches, roteadores, pontos de acesso e controladoras de rede sem fio, equipamentos de vídeo conferência, telefone IP e aceletadores WAN Riverbed).
- Elaborar e atualizar a documentação da infraestrutura de cabeamento estruturado, telecomunicações e ativos de rede, incluindo topologia física e lógica.
- Monitoração e interface com a prestadora de circuitos de comunicação de dados, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e unidades da CONTRATANTE.
- Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação de redes (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation, Stacking e Ethernet Control.
- Configuração de dispositivos wireless baseados nos padrões 802.11A, B, G, N e AC.
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN (PPP, xDSL, MPLS, GPON, DWDM e Ethernet).
- Configuração e Administração de equipamentos de rede UTM/SDWAN.
- Configuração, manutenção e administração do serviço de DHCP nos ativos de rede (switches, roteadores e pontos de acesso de rede sem fio)
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõema infraestrutura de redes da CONTRATANTE.
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede.
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.
- Identificar e diagnosticar falhas de conectividade nos circuitos de comunicação de dados.
- Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, planilhas e periódicos, eventualmente ou de acordo com as necessidades.
- Analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- Incluir, alterar, desativar e excluir ativos de rede na ferramenta de gerenciamento do ambiente de TIC.
- Incluir e atualizar a base de conhecimento e itens de configuração dos ativos, cabeamento estruturado e infraestrutura de redes.

11.3.5.5. SERVIÇO R5 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)

11.3.5.5.1. Escolaridade
- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.5.2. Experiência profissional
- Mínima de 03 (três) anos nas atividades em tela

11.3.5.5.3. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.5.4. Certificações
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação Oficial CCNP (Cisco Certified Network Professional);

11.3.5.5.5. Atribuições (lista não exaustiva)
- Configurações de cluster em: controladoras de rede sem fio, switches, aceleradores WAN e servidores (físicos e virtuais).
- Elaborar projetos, implementar e configurar roteamento dinâmico (OSPF e BGP) e redundância de gateways (VRRP, HSHP, FHRP e outros), soluções de VoIP (SIP, gateways, autenticação de telefonia, integração com central telefônica, URA/PABX/DAC, gravação de chamadas e outros), balanceamento de carga, redundância de circuitos de dados com roteamento e comutação automática, Qualidade de Serviço (QoS),
- Programar, dimensionar e organizar os trabalhos relativos à implementação de redesde comunicações.
- Dimensionar, gerir e organizar serviços de rede integrados aos circuitos de comunicação de dados.
- Efetuar a instalação de equipamentos e sistemas integrados de comunicações, utilizando as técnicas e tecnologias de acordo com as instruções técnicas e manuais de fabricante.
- Efetuar manutenções preventivas e corretivas de equipamentos e sistemas integradosde comunicação, utilizando as técnicas e tecnologias adequadas, a fim de assegurar oseu correto funcionamento.
- Prestar assistência técnica, esclarecendo possíveis dúvidas sobre o funcionamento de equipamentos e sistemas de comunicação.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõema infraestrutura de redes da CONTRATANTE.
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestruturade redes LAN e WAN, incluindo tecnologias como GPON, Ethernet e MPLS.
- Configuração e Administração de equipamentos de rede UTM/SDWAN e Concentradores de Gerenciamento de UTM/SDWAN.
- Participar (presencialmente ou remotamente) de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede.
- Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas.
- Realizar Troubleshooting do ambiente de rede da CONTRATANTE.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN.

11.3.5.6. SERVIÇO R6 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIALIDADE ORACLE)

11.3.5.6.1. Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC

11.3.5.6.2. Experiência profissional

- Mínima de 01(um) ano, dentro dos últimos 4 (quatro) anos, nas atividades em tela

11.3.5.6.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.6.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Oracle Database Administration 2019 Certified Professional (OCP) ou superior;
- Curso de, no mínimo 40 (quarenta) horas de PostgreSQL, ministrado por empresa especializada, cobrindo pelo menos os seguintes tópicos, na versão 9 ou superior:
  - Arquitetura do PostgreSQL;
  - Instalação do PostgreSQL no Linux e Windows;
  - Configuração de ambiente;
  - Criação e Gerenciamento de Banco de Dados;
  - Segurança no PostgreSQL;
  - Dicionário de Dados;
  - Autenticação de Clientes;
  - Backup, Restore e Point-in-Time Recovery;
  - Write Ahead Log (WAL);
  - Particionamento de Tabelas;
  - Replicação síncrona e assíncrona;
  - Manutenção de Banco de Dados;
  - Monitoramento do PostgreSQL;
  - Pool de Conexões.

11.3.5.6.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Criar, Excluir, Manter Bases de dados (Instâncias, tabelas e etc);
- Check-List Diário de Bases de dados em Produção, Homologação, Desenvolvimento;
- Monitoramento via ferramenta Zabbix;
- Participar de reuniões;
- Business intelligence: Noções Básicas de mineração de dados, geração de relatórios,

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 108 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

preparação de dados e visualização de dados;
- Atender tickets (solicitações e Incidentes) de instâncias Oracle, MySQL e PostgreSQL em ferramentas de ITSM dentro do SLA;
- Quando necessário confeccionar relatórios;
- Padronizar e automatizar processos;
- Participar de Projetos;
- Sugestão de melhorias contínuas;
- Ajustar e monitorar o desempenho, sugerindo criação de índices, reorganização, estatísticase outros objetos de banco de dados, que possam melhorar a performance;
- Avaliar, implementar e sugerir, estratégias e planos para recuperar o Banco de dados, em caso de falhas (Garantir backup e restauração, replicação);
- Monitorar a performance do BD para identificar gargalos de desempenho e definir/implementarsoluções para otimizar o seu desempenho.
- Administrar instâncias de banco de dados Oracle, MySQL e PostgreSQL.

11.3.5.7. SERVIÇO R7 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIALIDADE MS SQL SERVER)

11.3.5.7.1. Escolaridade
- Ensino superior completo na área de TIC

11.3.5.7.2. Experiência profissional
- Mínima de 01(um) ano, dentro dos últimos 4 (quatro) anos, nas atividades em tela

11.3.5.7.3. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.7.4. Certificações
- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate ou superior;
- Curso de, no mínimo 40 (quarenta) horas de PostgreSQL, ministrado por empresa especializada, cobrindo pelo menos os seguintes tópicos, na versão 9 ou superior:
  - Arquitetura do PostgreSQL;
  - Instalação do PostgreSQL no Linux e Windows;
  - Configuração de ambiente;
  - Criação e Gerenciamento de Banco de Dados;
  - Segurança no PostgreSQL;
  - Dicionário de Dados;
  - Autenticação de Clientes;
  - Backup, Restore e Point-in-Time Recovery;
  - Write Ahead Log (WAL);
  - Particionamento de Tabelas;
  - Replicação síncrona e assíncrona;
  - Manutenção de Banco de Dados;
  - Monitoramento do PostgreSQL;
  - Pool de Conexões.

11.3.5.7.5. Atribuições (lista não exaustiva)
- Criar, Excluir, Manter Bases de dados (Instâncias, tabelas e etc);
- Check-List Diário de Bases de dados em Produção, Homologação, Desenvolvimento;
- Monitoramento via ferramenta Zabbix;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Participar de reuniões;
- Business intelligence: Noções Básicas de mineração de dados, geração de relatórios, preparação de dados e visualização de dados;
- Atender tickets (solicitações e Incidentes) de instâncias SQL Server, MySQL e PostgreSQL em ferramentas de ITSM dentro do SLA;
- Quando necessário confeccionar relatórios;
- Padronizar e automatizar processos;
- Participar de Projetos;
- Sugestão de melhorias contínuas;
- Ajustar e monitorar o desempenho, sugerindo criação de índices, reorganização, estatísticase outros objetos de banco de dados, que possam melhorar a performance;

Avaliar, implementar e sugerir, estratégias e planos para recuperar o Banco de dados,em caso de falhas (Garantir backup e restauração, replicação);

- Monitorar a performance do BD para identificar gargalos de desempenho e definir/implementarsoluções para otimizar o seu desempenho.
- Administrar instâncias de banco de dados SQL Server, MySQL e PostgreSQL.

11.3.5.8. SERVIÇO R8 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE BAIXA)

11.3.5.8.1. Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.8.2. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano nas atividades em tela

11.3.5.8.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.8.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) para Windows Server ou com MCP (Microsoft Certified Professional);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial LPIC-2 ou com RedHat RHCA (RedHat Certified Associate);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial VCP6.5-DCV (VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization) ou superior;

11.3.5.8.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Em ambiente Windows:
  - Gerenciamento da controladora RAID SCSI Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).
  - Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.
  - Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços básicos.
  - Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.
  - Compartilhadores de Dispositivos · Instalar e ativar equipamentos comutadores de

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 110 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

teclado, mouse e vídeo para servidores.
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços.
- Atualizar ambientes operacionais, por meio da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software.
- Administração de recursos.
- Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento).
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estruturade segurança.
- Criação de caixa de correio eletrônico.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows funcionandoem ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto aos usuáriosfinais.
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.

• Em ambiente Linux:
- Instalação/Configuração · Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços.
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.
- Gerenciar os espaços em disco dos servidores.
- Atualizar ambientes operacionais, por meio da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software.
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estruturade segurança.

• Vmware:
- Monitoramento dos hosts vmware.
- Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linuxe seus serviços.
- Realizar operações básicas em máquinas virtuais, como start/stop/restart.
- Realizar configurações a nível de máquinas virtuais, como CPU, memória, entre outros.
- Aplicar vMotion de máquinas virtuais.
- Análise de máquinas virtuais e sua utilização no ambiente.
- Monitoramento de dispositivos de storage.
- Gerenciar recursos de hardware nos servidores físicos relacionados ao recurso virtuais.
- Criação de relatórios sobre ambiente e a consumação de recursos.

11.3.5.9. SERVIÇO R9 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE MÉDIA)

11.3.5.9.1. Escolaridade
- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.9.2. Experiência profissional
- Mínima de 02 (dois) anos nas atividades em tela

11.3.5.9.3. Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

11.3.5.9.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) para Windows Server ou com MCP (Microsoft Certified Professional);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial LPIC-2 ou com RedHat RHCA (RedHat Certified Associate);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial VCP6.5-DCV (VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization) ou superior;

11.3.5.9.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Em ambiente Windows:
  - Implementação de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.).
  - Criação e atualização da base de usuários e grupos do Active Directory.
  - Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços, bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade.
  - Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade.
  - Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade.
  - Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores.
  - Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores.
  - Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores.
  - Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais.
  - Monitorar os servidores quanto ao desempenho.
  - Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade.
  - Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster).
  - Configuração e resolução de problemas básicos na solução de segurança de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB utilizados pela CONTRATANTE.
  - Determinação/resolução de incidentes e problemas.
  - Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante.
  - Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade.
  - Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamentode recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade.
  - Desfragmentar as bases de dados utilizadas pelo software de correio eletrônico, bem como movimentar logs para outras áreas de armazenamento.
  - Monitorar quando há a exclusão indevida de um objeto do correio eletrônico (caixa postal, pasta pública ou grupo).
  - Apoiar desenvolvedores no fornecimento de informações técnicas e implementação de procedimentos utilizando funcionalidades existentes nos softwares de sua responsabilidade.
  - Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às as equipes técnicas.
  - Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados a área de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB.
- Em ambiente Linux:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Configurar e administrar os serviços Linux, como DHCP, IPSEC, OpenVPN, Firewall, Web e demais.
- Instalar e configurar os serviços básicos do Linux como FTP, HTTP, DNS e demais.
- Configurar e administrar o serviço de roteamento dinâmico (QUAGGA).
- Gerenciar e executar expansão de partições de servidores Linux sendo LVM ou não.

• Vmware:
- Realizar configurações de host;
- Realizar operações relacionadas ao storage;
- Realizar configurações relacionadas ao cluster e alta disponibilidade;
- Realizar configurações relacionadas a reserva de recusos disponibilizadas às máquinas virtuais;
- Realizar configurações de network nos hosts.

11.3.5.10. SERVIÇO R10 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA WINDOWS (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)

11.3.5.10.1.Escolaridade

• Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.10.2. Experiência profissional

• Mínima de 03 (três) anos, atuando como administrador de servidores Windows Servers .

• Mínima de 01 (um) ano, atuando com serviços da plataforma Azure.

11.3.5.10.3. Habilidades

• Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
• Facilidade de expressão e transmissão de informações.
• Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
• Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
• Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.10.4. Certificações

• Certificação Oficial MCSE (Microsoft Certified System Engineer) para Windows Server

11.3.5.10.5. Atribuições (lista não exaustiva)

• Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades dos sistemas operacionais.
• Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.).
• Configurar e manter cluster de servidores windows.
• Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwaresde sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às as equipes técnicas.

11.3.5.11. SERVIÇO R11 – SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA LINUX (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)

11.3.5.11.1. Escolaridade

• Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.11.2. Experiência profissional

• Minima de 03 (três) anos nas atividades de administração de ambiente linux, preferencialmente redhat linux.

11.3.5.11.3. Habilidades

• Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
• Facilidade de expressão e transmissão de informações.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
113
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura

11.3.5.11.4. Certificações

- Certificação Oficial LPIC-3 ou RedHat RHCE (RedHat Certified Engineer)11.3.5.11.5. Atribuições (lista não exaustiva)
- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades dos sistemas operacionais.
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.
- Administrar o funcionamento de ambientes de alta disponibilidade.
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de filtro de conteúdo Proxy utilizadas pela CONTRATANTE.
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pela CONTRATANTE;
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Linux funcionando em ambientesde alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.
- Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e ips utilizadas pela CONTRATANTE.
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux/Unix.

11.3.5.12. SERVIÇO R12 - SUSTENTAÇÃO EM ARMAZENAMENTO, BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE MÉDIA)

11.3.5.12.1.Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.12.2. Experiência profissional

- Mínima de 02 (dois) anos nas atividades em tela

11.3.5.12.3. Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.12.4. Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial NetApp.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial Commvault.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
114
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

11.3.5.12.5. Atribuições (lista não exaustiva)

- Armazenamento
  - Instalar e configurar Host Adapter do tipo SCSI, ISCSI, NFS e FC.
  - Instalar e configurar switches e GBICs.
  - Cadastrar os WWPN da plataforma de servidores, procedendo a associação com as respectivas áreas lógicas - Logical Unit Number (LUN).
  - Definição de LUN para os diversos servidores, procedendo com as associações e desassociações.
  - Definir e implementar políticas de zonas no acesso a recursos do sistema de armazenamento.
  - Por meio da ferramenta de gerência, proceder com as tarefas relacionadas às configuraçõese monitoração do sistema de armazenamento.
  - Determinação/resolução de incidentes e problemas.
  - Monitorar e otimizar, por meio da utilização de ferramentas de gerência, a utilização do sistema de armazenamento procedendo, quando necessário, com o balanceamentoda carga evitando-se sobrecarga nos recursos.
  - Acompanhar junto com as diversas equipes usuárias rede de armazenamento (SAN),a taxa de crescimento efetivo do espaço, sinalizando para os gestores envolvidos, a situação do sistema de armazenamento.
  - Registrar todos os eventos de anormalidade relacionados com a rede de armazenamento (SAN), mantendo os gestores envolvidos cientes dos problemas.
  - Elaborar e manter atualizada, toda a documentação relacionada com os componentes que contemplam a solução de armazenamento.
  - Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemasde alta complexidade, relacionados a armazenamento.
  - Preparar relatório mensal da utilização do ambiente de armazenamento, especificando o total de área utilizada e o total de área livre.
- Backup e restore:
  - Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de backup/restore.
  - Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção.
  - Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção.
  - Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos, não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante.
  - Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemasde alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore.
  - Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados.

11.3.5.13. SERVIÇO R13 - SUSTENTAÇÃO EM BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)

11.3.5.13.1. Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.13.2. Experiência profissional

- Mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Mínima de 04 (quatro) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados.
- Mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- Mínima de 04 (quatro) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de backup e restore da Commvault.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

11.3.5.13.3.Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.13.4.Certificações

- Certificação ITIL v3 ou superior ou certificado de curso ITIL v3 (mínimo de 20h);
- Certificação Oficial Commvault.

11.3.5.13.5.Atribuições (lista não exaustiva)

- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades.
- Customizar recursos para realização de backup/restore da infraestrutura de servidores utilizada na CONTRATANTE.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados a área de backup/restore.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso do software de backup/restore, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamentode recursos computacionais requeridos para suportar soluções de backup/restore e
  todos os seus componentes.
- Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de backup/restore.

11.3.5.14. SERVIÇO R14 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE MÉDIA)

11.3.5.14.1.Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.14.2. Experiência profissional

- Mínima de 01 (um) ano em instalação, configuração, customização e determinação/resoluçãode problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft Windows e Linux.
- Mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft IIS e Red Hat JBoss.

11.3.5.14.3.Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.14.4.Certificações

- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial JBoss Administration.
- Certificação ou Cursos equivalentes com a Certificação Oficial MCSE (Microsoft Certified System Engeenier) Server Infrastructure.

11.3.5.14.5.Atribuições (lista não exaustiva)

- Servidores de aplicação:
  – Prestar consultoria e suporte nos servidores de aplicações que hospedam as aplicações

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
116
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

da CONTRATANTE. Plataformas utilizadas: JBOSS/APACHE/IIS
  - Monitorar servidores que hoje hospedam aplicações no JBoss/IIS e identificar melhorias relativas à performane e recuperação de falhas.
  - Avaliar os logs atrás de problemas simples e trivias.
  - Configuração do servidor de aplicação como Datasource.
  - Realizar deploy de aplicações novas e existentes.
  - Analise de desempenho superficial para identificação de problemas.
  - Ser capaz de seguir as instruções do suporte técnico ou do Especialista em problemas
- Microsoft Teams
  - Adicionar e gerenciar os usuários ao ambiente de mensageria.
  - Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes, visando assegurar a disponibilidadee desempenho adequado dos referidos recursos.
  - Administrar o funcionamento de ambientes de alta disponibilidade.
  - Monitorar o bom funcionamento da estrutura de servidores que atendem ao serviçode mensageria
  - Verificar funcionamento da solução nos dispositivos clientes afim de identificar falhas que estejam ocorrendo.
  - Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades.
  - Administrar o funcionamento de ambientes de alta disponibilidade.
  - Identificar e solucionar problemas no ambiente.
  - Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows funcionandoem ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto aos usuáriosfinais.
  - Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows e na solução de mensageria.
- Sharepoint
  - Instalação e Configuração do SharePoint
  - Manutenção dos servidores que compõem a solução.
  - Monitoramento do farm
  - Criação, deleção e monitoramento de sites
  - Configuração e manutenção da infraestrutura dos sites de grupos e de usuários.
- System Center
  - Instalação e Configuração do System Center
  - Manutenção dos servidores que compõem a solução.
  - Criação relatórios customizados
  - Criação de políticas de atualizações de máquinas servidores e desktops.
  - Inventário de máquinas e softwares
  - Instalação de softwares
  - Configuração de disponibilização de softwares via Software Center
- Exchange
  - Instalação e Configuração do Exchange
  - Manutenção dos servidores que compõem a solução.
  - Manutenção das bases das caixas de correio.
  - Migração de bases entre servidores do DAG
  - Monitoramento das filas do correio
  - Criação de grupos, aliases e delegação de caixa
  - Aplicação de politicas de retenção e afins para usuários
  - Monitoramento e configuração de quota para caixas postais
  - Verificação dos arquivos de log.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
117
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

11.3.5.15. SERVIÇO R15 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)

11.3.5.15.1.Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.15.2. Experiência profissional

- Mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Mínima de 04 (quatro) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft IIS, RedHat JBoss, Docker, Podman e Openshift.

11.3.5.15.3.Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.15.4.Certificações

- Red Hat Certified JBoss Administration.
- Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration
- Microsoft Certified Solutions Expert Server Infrastructure.

11.3.5.15.5.Atribuições (lista não exaustiva)

- Prestar consultoria e suporte nos servidores de aplicações que hospedam as aplicações da CONTRATANTE. Plataformas utilizadas: JBOSS/APACHE/IIS.
- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades.
- Aumento da performance do Servidor (Tunning, etc.).
- Configurações de escalabilidade (Configurações para uso de Cluster, dentre outros).
- Definir procedimentos de configuração de datasources e módulos de login no servidorde aplicação.
- Realizar configurações necessárias no Servidor de aplicação para suportar os requsitosdas aplicações utilizadas pela CONTRATANTE.
- Configurar a comunicação entre instâncias distintas dos servidores de aplicação.
- Submeter à CONTRATANTE necessidades de atualizações de segurança nos servidores de aplicação e aplicar após autorizado.
- Atualizar versões do Servidor de Aplicação quando autorizado.
- Realizar a análise de logs para identificação dos motivos de indisponibilidade dos sistemas, emitindo um parecer sobre as possíveis soluções.
- Analisar, à nível de servidor de aplicação, causas de lentidão e propor soluções de configuração.
- Analisar os servidores de aplicação identificando problemas, indisponibilidades e necessidades de melhorias, inclusive de performance, em suas configurações, por meio da análise de logs e demais evidências, propondo soluções à CONTRATANTE para aprovação.
- /Monitorar os servidores de aplicação de forma a identificar problemas, paradas e intermitências, dentre outros. Identificar as necessidades de melhorias em suas configurações, propondo soluções para resolução dos problemas identificados para aprovação daCONTRATANTE.
- Realizar estudos e propor soluções de alta disponibilidade para os servidores de aplicação, tais como: clusters, load balance, redundância, dentre outros conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- Realizar configurações nos arquivos dos servidores de aplicação, tais como: configuração

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

de datasources, parâmetros de uso de memória, dentre outros conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- Realizar a configuração para comunicação entre aplicações hospedadas em instâncias distintas de servidores de aplicação.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso nos servidoresde aplicação, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamentode recursos referentes aos servidores de aplicação.

11.3.5.16. SERVIÇO R16 - SUSTENTAÇÃO EM VIRTUALIZADORES

11.3.5.16.1. Escolaridade
- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC

11.3.5.16.2. Experiência profissional
- Mínima de 04 (quatro) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambiente VMware.

11.3.5.16.3.Habilidades
- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura
- Facilidade de aprendizado sobre os serviços de TIC da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados aos serviços de infraestrutura.

11.3.5.16.4.Certificações
- Certificação Oficial VCP6.5-DCV (VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization) ou superior.

11.3.5.16.5.Atribuições (lista não exaustiva)
- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades dos sistemas operacionais.
- Gerenciamento do ambiente virtualizado e físico, provendo melhorias no ambiente virtualizado.
- Criação de escalabilidade do ambiente para as máquinas virtualizadas, assim como para os hosts físicos que provêem a virtualização de recursos de servidores / desktops.
- Planejamento e criação de ambiente com estrutura virtualizada.
- Participação em novos projetos relacionados a parte de infraestrutura no ambiente.
- Planejamento e criação de virtualização de desktops no ambiente.
- Planejamento e Gerenciamento de HA, DRS, SDRS no ambiente virtualizado.
- Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.
- Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes da CONTRATANTE, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.
- Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade e balanceamentode carga.
- Atualizar ambientes operacionais, por meio da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software de virtualização de servidores.
- Administração de recursos.
- Apoio a áreas de desenvolvimento e de infraestrutura, com o objetivo de auxiliar em novas implantações ou correções de eventuais solicitações necessitadas ao ambiente.
- Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estruturade

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 119 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

segurança.

- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Vmware funcionando em ambientes de alta disponibilidade e balanceamento de carga para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Prover a implantação / gerenciamento de soluções de replicação de site de ambiente virtualizado do cliente pelas ferramentas Vmware.
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores existentes para virtualização de recursos de infraestrutura.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Vmware.

11.3.5.17. SERVIÇO R17 - SUSTENTAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

11.3.5.17.1. Escolaridade

- Ensino superior completo na área de TIC ou pós graduação completa na área de TIC, preferencialmente em Segurança da Informação

11.3.5.17.2.Experiência profissional

- Mínima de 2 (dois) anos em soluções de NGFW Firewalls.
- Mínima de 2 (dois) anos em soluções de proteção de endpoints e de servidores.
- Mínima de 2 (dois) anos em instalação, configuração, customização, operação e atendimento/resolude problemas em soluções de SEG (Security E-mail Gateway).
- Mínima de 1 (um) ano em instalação, configuração, customização, operação e atendimento/resoluçãde problemas em soluções de PAM (Privileged Access Management) e Cofre de Senhas.
- Mínima de 1 (um) ano em instalação, configuração, customização, operação e atendimento/resoluçãde problemas em soluções de WAF (Web Application Firewall).
- Mínima de 1 (um) ano em instalação, configuração, customização e operação em soluções de Gerenciamento de Vulnerabilidades.
- Mínima de 1 (um) ano em instalação, configuração, customização e operação em soluções de SIEM (Security Information Event Management).

11.3.5.17.3.Habilidades

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de comunicação com os fornecedores das soluções de segurança da informação do TJPA.
- Facilidade de comunicação com os setores que compõem a Secretaria de Informáticado TJPA.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade em identificar, diagnosticar e resolver problemas de segurança.
- Facilidade de aprendizado sobre as soluções de segurança da informação da CONTRATANTE.
- Facilidade em repassar conhecimento e ministrar treinamentos relacionados as soluções de segurança da informação.

11.3.5.17.4.Certificações

- Não exigido

11.3.5.17.5.Atribuições (lista não exaustiva)

- Instalação, administração, configuração, operação, atendimento /resolução de problemas e correção de vulnerabilidades em Firewalls Palo Alto e Fortinet.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
120
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Elaboração, atualização e correção de documentação e procedimentos executados emFirewalls Palo Alto e Fortinet, incluindo sua topologia física e lógica.
- instalação, administração, configuração, operação, atendimento /resolução de problemas e correção de vulnerabilidades em soluções de proteção de endpoint e proteção de servidores (Deep Security) da Trend Micro.
- Elaboração, atualização e correção de documentação e procedimentos executados soluções de proteção de endpoint e proteção de servidores (Deep Security) da Trend Micro, incluindo sua topologia física e lógica.
- Instalação, administração, configuração, operação, atendimento /resolução de problemas e correção de vulnerabilidades em soluções de PAM (Privileged Access Management) da fabricante CyberArk.
- Elaboração, atualização e correção de documentação e procedimentos executados soluções de PAM (Privileged Access Management) da fabricante CyberArk.
- Participação (presencial ou remota) em projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes as soluções de segurança existentes na CONTRATANTE e futuras aquisições.
- Realização de Troubleshooting nas soluções de segurança para apoio a outras áreas da Secretaria de Informática do Tribunal.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para análise por parte da CONTRATANTE, relacionados à segurança da informação.
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõemo ecossistema de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, planilhas e periódicos, eventualmente ou de acordo com as necessidades.
- Analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
- Efetuar manutenções preventivas e corretivas nas soluções de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 121 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 7
Polos de atendimento

1. Cada POLO DE ATENDIMENTO deve ser composto por pelo menos um profissional.
2. Os perfis dos profissionais que compõem cada equipe podem ser consultados no ANEXO 7 - PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS
3. Os quantitativos mínimos de profissionais listados na tabela adiante representam a configuração inicialdas equipes de atendimento, após a etapa de IMPLANTAÇÃO, as quais poderão ser redimensionadas ao longo da execução dos serviços, respeitando os quantitativos mínimos e máximos de consumo de UST-S e UST-R definidos no item 2.6. do ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Considerando o dinamismo do ambiente de TIC da CONTRATANTE, esta pode, a qualquer tempo, fazer ajustes nas equipes de atendimento, tais como:
   4.1. Alterar a denominação das equipes
   4.2. Redimensionar as equipes
   4.3. Extinguir ou criar equipes
   4.4. Alterar a composição de cada equipe, respeitando os serviços previstos no Termo de Referência.
   4.5. Ajustar o regime de atendimento
   4.6. Ajustar a localização das equipes
5. Para os casos em que a CONTRATADA precisar realizar ajustes ou redimensionamentos nas equipes, ainda que temporários, estes precisam ser realizados mediante autorização prévia da CONTRATANTE.
6. Visando sempre a boa distribuição de recursos e o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço em todasas comarcas do estado do Pará, a CONTRATANTE pode ajustar a lista de locais atendidos presencialmente por cada equipe.
7. Para os atendimentos remotos, os chamados técnicos podem ser atendidos por qualquer equipe competente.
8. Para os atendimentos presenciais, todos os prédios da CONTRATANTE no estado do Pará devem estar cobertos pela área de atuação de pelo menos uma equipe.
9. Composição das equipes:
   9.1. POLOS DE ATENDIMENTOS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

Nome da Equipe	Localização da equipe	Regime	Quantitativo mínimo de profissionais	Locais atendidos presencialmente (quando necessário)
CENTRAL DE SERVIÇOS	Endereço da Contratada localizado em Belém-PA	SEG A SEX 7h às 22h ininterruptamente —— SÁB, DOM E FERIADOS 8h às 20h ininterruptamente	• 01 profissional S7 • 21 profissionais S1 • 03 profissionais S2 • 03 profissionais S3	Não há atendimento presencial
POLO ABAETETUBA	AV. DOM PEDRO II, 1177 - AVIAÇÃO - Cep: 68440000 - ABAETE-TUBA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Abaetetuba • Baião • Barcarena • Cametá • Igarapé-Miri • Limoeiro do Ajuru • Mocajuba • Moju • Muaná • São Sebastião da Boa Vista • Tailândia

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Nome da Equipe	Localização da equipe	Regime	Quantitativo mínimo de profissionais	Comarcas atendidas presencialmente (quando necessário)
POLO ALTAMIRA	AV. BRIGADEIRO EDUARDO GOMES, 1651 - BAIRRO SÃO SEBASTIÃO - Cep: 68372020 - ALTAMIRA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Altamira • Anapu • Brasil Novo • Medicilândia • Porto de Moz • Senador José Porfírio • Uruará • Vitória do Xingu
POLO ANANINDEUA	BR 316, KM. 8, Nº 1293 - CENTRO - Cep: 67030970 - ANANINDEUA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente —— SÁB, DOM E FERIADOS 8h às 14h ininterruptamente	• 03 profissionais S2	• Acará • Ananindeua • Benevides • Concórdia do Pará • Marituba • Santa Bárbara do Pará • Juizado CN8
POLO BRAGANÇA	AV. NAZEAZENO FERREIRA, S/N - CENTRO - Cep: 68600000 - BRAGANÇA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Augusto Corrêa • Bragança • Salinópolis • Santa Luzia do Pará • Santa Maria do Pará • Viseu
POLO BREVES	AV. RIO BRANCO, 432 - CENTRO - Cep: 68800000 - BREVES, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Almeirim • Anajás • Bagre • Breves • Curralinho • Gurupá • Melgaço • Oeiras do Pará • Portel
POLO CAPANEMA	AV. BARÃO DE CAPANEMA, 1011 - CENTRO - Cep: 68700970 - CAPANEMA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Bonito • Capanema • Capitão Poço • Garrafão do Norte • Nova Timboteua • Ourém • Peixe-Boi • Primavera • Santarém Novo
POLO CASTANHAL	AV. PRESIDENTE VARGAS, 2639 - CENTRO - Cep: 68740970 - CASTANHAL, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Castanhal • Curuçá • Igarapé-Açú • Inhangapi • Irituia • Magalhães Barata • Maracanã • Marapanim • São Domingos do Capim • São Francisco do Pará • São Miguel do Guamá

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Nome da Equipe	Localização da equipe	Regime	Quantitativo mínimo de profissionais	Comarcas atendidas presencialmente (quando necessário)
POLO CIDADE VELHA	Rua Cel. Fontoura, S/N - Praça Felipe Patroni - Cep: 66.015-260	SEG A SEX 7h às 20h ininterruptamente —— SÁB, DOM E FERIADOS 8h às 14h ininterruptamente	• 01 profissional S7 • 11 profissionais S2 • 01 profissional S3	• Fórum Cível • Fórum Criminal • Anexos II, III e IV • Almoxarifado • Arquivo Geral • Casa Amarela II • ESM • Juizado Cesupa • Juizado Jurunas • SGP • SMO • SMP • CEJUSC • Juizado FABEL • NAI • Juizado Terminal hidroviário • JME
POLO ESCOLA JUDICIAL	Tv. Quintino Bocaiúva, 1404 - Nazaré, Belém - PA, 66035-190	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Escola Judicial
POLO ICOARACI	RUA MANOEL BARATA, 1187 - CRUZEIRO, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Fórum de Icoaraci • Juizado de Icoaraci
POLO ITAITUBA	TV. PAES DE CARVALHO, S/N - CENTRO - Cep: 68180060, ITAITUBA, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Aveiro • Itaituba • Jacareacanga • Novo Progresso • Rurópolis
POLO MARABÁ	RUA TRANSAMAZÔNICA S/N - AMAPÁ - Cep: 68508970, MARABÁ, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 03 profissionais S2	• Itupiranga • Jacundá • Marabá • Rondon do Pará • São Domingos do Araguaia • São Geraldo do Araguaia • São João do Araguaia
POLO OUVIDORIA AGRÁRIA	AV. CONSELHEIRO FURTADO, 2949, SÃO BRAZ, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 00 profissionais S2	• Casa Amarela I • Juizado José Bonifácio
POLO PARAGOMINAS	RUA ILHEUS, S/N - BAIRRO INDUSTRIAL MODULO II - Cep: 68625970, PARAGOMINAS, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Aurora do Pará • Dom Eliseu • Ipixuna do Pará • Mãe do Rio • Paragominas • Tomé-Açú • Ulianópolis
POLO PARAUAPEBAS	RUA C, QUADRA ESPECIAL - CIDADE NOVA - Cep: 68515000, PARAUAPEBAS, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Canaã do Carajás • Curionópolis • Eldorado dos Carajás • Ourilândia do Norte • São Félix do Xingu • Tucumã
POLO PEDRO MIRANDA	Av. Pedro Miranda, 1593 - Pedreira, Belém - PA, 66085-023	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 00 profissionais S2	• Juizado Pedro Miranda

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
124
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

POLO REDENÇÃO	RUA PEDRO COELHO CAMARGO, S/N - PARQUE DOS BURITIS - ESQUINA C/ AV. MANOEL VICENTE PEREIRA - Cep: 68550000, REDENÇÃO, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Conceição do Araguaia • Rio Maria • Santana do Araguaia • Xinguara

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
125
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Nome da Equipe	Localização da equipe	Regime	Quantitativo mínimode profissionais	Comarcas atendidas presencialmente (quando necessário)
POLO RÔMULO MAIORANA	AV. RÔMULO MAIORANA, 1366, MARCO, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Rômulo Maiorana
POLO SANTA IZABEL DO PARÁ	RUA MESTRE ROCHA, 1197 - CENTRO - Cep: 68790000, SANTA IZABEL DO PARÁ, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Bujaru • Chaves • Colares • Santo Antônio do Tauá • São Caetano de Odivelas • Vigia
POLO SANTARÉM	AV.MENDONÇA FURTADO, S/N - LIBERDADE - Cep: 68005100, SANTARÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 03 profissionais S2	• Alenquer • Faro • Juruti • Monte Alegre • Almeirim • Óbidos • Oriximiná • Prainha • Terra Santa
POLO SEDE	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 7h às 20h ininterruptamente —— SÁB, DOM E FERIADOS 8h às 14h ininterruptamente	• 02 profissionais S7 • 01 profissional S8 • 13 profissionais S2 • 11 profissionais S3	• Prédio Sede • UFPA • Almoxarifado Central • Unama Alcindo Cacela
POLO SOURE	PRIMEIRA RUA, S/N - CENTRO - Cep: 68870000, SOURE, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Afuá • Cachoeira do Arari • Ponta de Pedras • Salvaterra
POLO TUCURUÍ	RUA 31 DE MARÇO, S/N - SANTA IZABEL - Cep: 68456110, TUCURUÍ, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissionais S2	• Breu Branco • Goianésia do Pará • Novo Repartimento • Pacajá
POLO TURMA RECURSAL	AV. TAMANDARÉ, 873, CIDADE VELHA, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional S2	• Turma Recursal • Juizado Cesupa • Juizado Jurunas
LABORATÓRIO	Av. Nazaré, 582, Nazaré, CEP. 66035-135, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 18h	• 01 profissional S7 • 04 profissionais S4 • 01 profissional S5	• Atendimento somente do Polo
SUPORTE LOGÍSTICO	Av. Nazaré, 582, Nazaré, CEP. 66035-135, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 18h	• 05 profissionais S6	• Todas as comarcas

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 126 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

9.2. POLOS DE ATENDIMENTOS DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

Nome da Equipe	Localização da equipe	Regime	Quantitativo mínimo de profissionais	Comarcas atendidas presencialmente (quando necessário)
BANCO DE DADOS	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 00 profissional R6 • 00 profissional R7	Prédio Sede
INFRAESTRUTURA DE CABEAMENTO	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 03 profissionais R2	Todas as comarcas
OPERAÇÕES NIC	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional R4 • 01 profissional R5	Todas as comarcas
OPERAÇÕES NOC	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 02 profissional R8 • 02 profissionais R9 • 01 profissional R10 • 01 profissional R11 • 00 profissionais R12 • 00 profissionais R13 • 01 profissional R14 • 01 profissional R15 • 01 profissional R16	Todas as comarcas
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional R17	Prédio Sede
TELECOM	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, CEP. 66.613-710, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 16h ininterruptamente	• 01 profissional R3	Todas as comarcas
POLO DATA CENTER	Av. Augusto Montenegro, 10591 - Castanheira, CEP. 66.640-020, BELÉM, PA	SEG A SEX 8h às 18h	• 00 profissional R1	Atendimento somente no Polo
POLO DATA CENTER (Plantão)	Av. Augusto Montenegro, 10591 - Castanheira, CEP. 66.640-020, BELÉM, PA	24 x 7 (podendo ser 04 profissionais revezando em regime 12h x 36h)	• 04 profissionais R1	Atendimento somente no Polo

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 127 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 8

Custo dos serviços

CUSTOS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

CUSTOS COM AS EQUIPES

DESCRIÇÃO SERVIÇO	CUSTO POR HORA-HOMEM
SERVIÇO S1 - SUPORTE 1º NÍVEL	1,50 UST-S
SERVIÇO S2 - SUPORTE 2º NÍVEL	1,25 UST-S
SERVIÇO S3 - SUPORTE 3º NÍVEL	2,75 UST-S
SERVIÇO S4 - SUPORTE EM MICROINFORMÁTICA	1,25 UST-S
SERVIÇO S5 - SUPORTE ESPECIALIZADO EM ELETRÔNICA	1,50 UST-S
SERVIÇO S6 - SUPORTE LOGÍSTICO	1,00 UST-S
SERVIÇO S7 - SUPERVISÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE	1,75 UST-S
SERVIÇO S8 - COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE	5,75 UST-S

OUTROS CUSTOS DE SUPORTE

DESCRIÇÃO SERVIÇO	CUSTO
SOBREAVISO	APLICA-SE O MULTIPLICADOR DE 0,3x AO CUSTO, EM UST-S, DE CADA HORA CUMPRIDA NESSE REGIME.
HORAS-EXTRAS	APLICA-SE O MULTIPLICADOR DE 1,5x AO CUSTO, EM UST-S, DE CADA HORA CUMPRIDA NESSE REGIME.
HORA-AULA	2 UST-S
DESLOCAMENTO	0,1 UST-S POR KM, CONFORME MECANISMO DESCRITO NO ANEXO ANEXO 3 - SERVIÇOS DE SUPORTE.
PERNOITE	5 UST-S
ADEQUAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO	2 UST-S HORA DE PROJETO

CUSTOS DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

HARDWARE ATENDIDO	CUSTO POR MANUTENÇÃO (CONFORME ANEXO 5)	CUSTO POR ENVIO (CONFORME ANEXO 5)
MICROCOMPUTADOR DESKTOP	10,00 UST-M	5,00 UST-M
MICROCOMPUTADOR NOTEBOOK	12,50 UST-M	2,50 UST-M
IMPRESSORA	10,00 UST-M	5,00 UST-M
MULTIFUNCIONAL	12,50 UST-M	7,50 UST-M
ESTABILIZADOR OU NOBREAK	5,00 UST-M	5,00 UST-M
MONITOR	7,50 UST-M	5,00 UST-M

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SCANNER (PEQUENO OU MÉDIO PORTE)	10,00 UST-M	5,00 UST-M
SCANNER (GRANDE PORTE)	60,00 UST-M	10,00 UST-M

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
129
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

CUSTOS DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

DESCRIÇÃO SERVIÇO	CUSTO POR HORA-HOMEM
SERVIÇO R1 - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E RECURSOS	1,50 UST-R
SERVIÇO R2 - SUSTENTAÇÃO DE REDE DE DADOS E VOZ	1,50 UST-R
SERVIÇO R3 - SUSTENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES	1,50 UST-R
SERVIÇO R4 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE MÉDIA)	2,50 UST-R
SERVIÇO R5 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	3,25 UST-R
SERVIÇO R6 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIALIDADE ORACLE)	4,25 UST-R
SERVIÇO R7 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIDADE MS SQL SERVER)	4,25 UST-R
SERVIÇO R8 - SUSTENTAÇÃO A SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE BAIXA)	1,50 UST-R
SERVIÇO R9 - SUSTENTAÇÃO A SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE MÉDIA)	2,25 UST-R
SERVIÇO R10 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA WINDOWS (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	3,00 UST-R
SERVIÇO R11 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA LINUX (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	3,00 UST-R
SERVIÇO R12 - SUSTENTAÇÃO EM ARMAZENAMENTO, BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE MÉDIA)	2,25 UST-R
SERVIÇO R13 - SUSTENTAÇÃO EM BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	3,00 UST-R
SERVIÇO R14 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE MÉDIA)	2,25 UST-R
SERVIÇO R15 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	3,00 UST-R
SERVIÇO R16 - SUSTENTAÇÃO EM VIRTUALIZADORES (COMPLEXIDADE MÉDIA)	2,25 UST-R
SERVIÇO R17 - SUSTENTAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	5,00 UST-R

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 130 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 9

Acordo de níveis de serviço

1. Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para os SERVIÇOS DE SUPORTE, SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA e SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.
2. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pela 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 da CONTRATANTE.
3. 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 da CONTRATANTE através do Sistema de gestão de incidentes e requisições.
4. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Mensal, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitira depuração do processo.
5. Os níveis de serviço serão medidos para cada chamado. As reduções serão imputadas sobre o valor mensal.
6. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, quantidade de UST, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
7. Os níveis de serviço devem ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês.
8. A análise dos níveis de serviço pela CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
9. Em casos excepcionais em que não for possível atingir alguma meta devido a uma demanda de ligaçõesou chamados muito acima da média, a Contratada poderá, com a devida justificativa e comprovação, solicitar a exclusão do período de tempo no qual ocorreu tal evento para fins de contabilizar as metas. Ficará a cargo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE aceitar ou não tal exclusão.
10. Na frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço a CONTRATADA deverá enviar o Relatório Mensal (incluindo indicadores e ANS), em duas vias, apresentando-os ao CONTRATANTE (Fiscais Técnicos ou Gestor do Contrato) até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
11. **DIRETRIZES GERAIS DE ATENDIMENTO**
    - 11.1. Todas as demandas (incidentes, requisições, problemas ou determinações) devem ser acionadas mediante prévia abertura de chamado técnico via ligação telefônica ou via Solução de Gerenciamento de Service Desk, excetuando-se os casos a seguir discriminados, apenas quando representarem urgências institucionais. Para estes casos, as demandas deverão ser logo atendidas, sendo posteriormente os chamados devidamente registrados pela CONTRATADA.
      - 11.1.1. Problemas técnicos no decorrer de sessões do Tribunal Pleno, Seções, Turmas, Tribunais do Juri ou audiências judiciais.
      - 11.1.2. Determinações da Presidência.
      - 11.1.3. Determinações do titular da Secretaria de Informática.
      - 11.1.4. Determinações da equipe de fiscalização do contrato.
    - 11.2. Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TIC e como Requisição toda solicitação do usuário por informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TIC.
    - 11.3. A CONTRATADA deverá efetuar atualização diariamente nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.
    - 11.4. Os chamados serão resolvidos e finalizados pelos POLOS DE ATENDIMENTO.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 131 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

11.5. Os solicitantes receberão mensagem informando da resolução do chamado e terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Passado este período sem manifestação por parte do solicitante, o chamado será automaticamente fechado.

11.6. A resolução, e demais ações realizadas nos chamados, devem ser informadas e confirmadas com o usuário.

11.7. Para todo atendimento concluído, o respectivo usuário requerente irá receber uma notificação para participar de uma pesquisa de satisfação.

11.8. As respostas possíveis para as pesquisas de satisfação serão ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, e PÉSSIMO.

11.9. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente feito por meio da Solução de Gerenciamento de Service Desk, podendo ser feito por telefone ou e-mail como método alternativo.

11.10. Da Solução de Gerenciamento de Service Desk a ser utilizada pela CONTRATADA.

11.10.1. A CONTRATANTE fará apresentação das funcionalidades básicas da ferramenta para os profissionais indicados pela CONTRATADA.

11.10.2. A CONTRATADA providenciará por sua conta a disseminação e aprofundamento dos conhecimentos aos demais profissionais de sua equipe, habilitando-os ao uso intensivo da solução.

11.11. Dos usuários a serem atendidos

11.11.1. Todos os usuários de TIC de todas as unidades judiciárias e administrativas do Poder Judiciáriodo Estado do Pará, fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado.

11.11.2. Cartórios, Operadores do Direito e cidadãos em geral, no que for próprio aos serviços de TIC ofertados pela CONTRATANTE e utilizado pelos mesmos.

11.12. As equipes da CONTRATADA devem realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e obtenção de informações não disponibilizadas no primeiro contato, observando as regras a seguir:

11.12.1. Uma tentativa de contato representa a ação de ligar para todos os números fornecidos pelo usuário ou acessando a lista telefônica interna disponibilizada pela CONTRATANTE.

11.12.2. Cada tentativa infrutífera de contato com o usuário, deve ser seguida de um registro de "Acompanhamento de Chamado" do sistema de Service Desk, contendo a data e hora aproximadas, bem como os números de telefone envolvidos na referida tentativa. Também devem ser cadastradas as dúvidas relacionadas ao chamado, permitindo ao usuário que as esclareça por meio da ferramenta.

11.12.3. No caso acima, o status do chamado deve ser alterado para "PENDENTE - Aguardando Usuário", e tratado conforme critérios a seguir:

11.12.3.1. Para localidades que não possuem POLO DE ATENDIMENTO presencial:

- Devem ser efetuadas 6 (seis) tentativas de contato em dias subsequentes, da seguinte forma:
  - A primeira tentativa deve ser realizada respeitando o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO para os serviços de SUPORTE 1º NÍVEL, conforme elencado no item 13. deste anexo.
  - O intervalo entre as tentativas de contato deve ser de aproximadamente 2 (duas) horas.
  - Caso a primeira tentativa de contato tenha sido realizada em horário próximo ao finaldo expediente da localidade atendida, de maneira a inviabilizar o que é descrito no item anterior, as demais tentativas podem ser realizadas a partir do dia útil subsequente.
  - As tentativas de contato devem sempre ser realizadas dentro do horário de expedienteda localidade atendida.
  - Caso as 6 (seis) tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser cancelado e um "Acompanhamento de chamado" deverá ser assentado no sistema de Service Desk, de maneira a deixar claro o que motivou o cancelamento.

11.12.3.2. Para localidades que possuem equipe de atendimento presencial:

- Devem ser efetuadas 2 (duas) tentativas de contato, da seguinte forma:
  - A primeira tentativa deve ser realizada respeitando o TEMPO LIMITE PARA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

RESOLUÇÃOpara os serviços de SUPORTE 1º NÍVEL, conforme elencado no item 13. deste anexo.

- O intervalo entre as tentativas de contato deve ser de aproximadamente 2 (duas) horas.
- Caso a primeira tentativa de contato tenha sido realizada em horário próximo ao finaldo expediente da localidade atendida, de maneira a inviabilizar o que é descrito no item anterior, a segunda tentativa de contato pode ser realizada a partir do dia útil subsequente.
- As tentativas de contato devem sempre ser realizadas dentro do horário de expedienteda localidade atendida.
- Caso as 2 (duas) tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser encaminhadoao supervisor do POLO DE ATENDIMENTO local, para que um técnico faça uma visita ao local do usuário, a fim de dar continuidade ao atendimento. Na visita, caso ousuário solicitante não seja encontrado em seu local de trabalho e o atendimento nãopossa ser realizado, o técnico deverá informar a outra pessoa do setor, que esteve lá àprocura do usuário final para atender um chamado técnico.
- Caso todas as tentativas acima sejam infrutíferas, o chamado deverá ser canceladoe um "Acompanhamento de chamado" deverá ser assentado no sistema de Service Desk, de maneira a deixar claro o que motivou o cancelamento.

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

11.14. As equipes devem correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

11.15. Para os casos em que a CONTRATADA precisar escalonar chamados para equipes da CONTRATANTE, ou de terceiros, deve-se observar no mínimo:

- Os chamados devem conter o máximo possível de informações preliminares que auxiliem na resolução do atendimento.
- Os escalonamentos não devem ser realizados quando o chamado estiver com seu TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO suspenso, salvo quando definido em contrário pela CONTRATANTE.
  O tempo limite para a CONTRATADA escalonar os chamados para equipes da CONTRATANTE, ou de terceiros, é igual ao TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conforme item 13.2.5. deste anexo.

11.16. Para os casos em que as equipes de atendimento precisarem acessar remotamente a máquina de um usuário, deve-se aplicar o seguinte:

11.16.1. Caso o equipamento acessado pertença à CONTRATANTE e esteja fora de uma de suas unidades.

11.16.1.1. A assistência referente a esse tipo de situação é condicionada a:

- O usuário solicitante deve possuir disponibilidade de conectividade à internet.
- O equipamento deve estar funcionando normalmente
- O atendimento deve estar relacionado a instalações e/ou configurações de softwares homologados, bem como de atuações previstas em base de conhecimento possíveis de serem executadas remotamente.

11.16.1.2. Para os casos em que os atendimentos não puderem ser realizados remotamente, pode-se proceder conforme qualquer um dos seguintes casos:

- O equipamento pode ser encaminhado ao Polo Laboratório, às expensas e responsabilidade do usuário solicitante.
- O equipamento pode ser encaminhado a qualquer unidade da CONTRATANTE, às expensas e responsabilidade do usuário solicitante.

11.16.1.3. A CONTRATADA poderá realizar a logística do equipamento desde que o mesmo esteja/se destine a uma unidade da CONTRATANTE.

11.16.2. Caso o equipamento acessado pertença a um usuário que seja magistrado, servidor ou colaborador da CONTRATANTE que esteja em regime de TELETRABALHO, o usuário requerente deve

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

concordar com o TERMO DE RESPONSABILIDADE fornecido pela CONTRATANTE.

11.16.2.1. A assistência referente a esse tipo de situação é condicionada a:

- O usuário solicitante deve possuir disponibilidade de conectividade à internet.
- O equipamento deve estar funcionando normalmente.
- O usuário solicitante deve possuir perfil de administrador no equipamento.
- O atendimento deve estar relacionado a instalações e/ou configurações de softwares homologados, bem como de atuações previstas em base de conhecimento possíveis de serem executadas remotamente.

11.16.2.2. Não cabe à CONTRATADA realizar manutenções mais complexas, além das aplicações homologadas ou mesmo que envolvam problemas de hardware do equipamento de propriedade do usuário solicitante.

11.16.3. Caso o equipamento não se enquadre nos cenários acima, o acesso não deve ser realizado.

11.17. Visando a boa prestação dos serviços, a CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, realizar ajustes nas diretrizes de atendimento, tendo a CONTRATADA que ajustar sua operação em até 30 dias.

12. INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO

12.1. Considera-se como INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTO toda e qualquer ocorrência relacionada a atendimentos que não cumpriram os requisitos mínimos para a boa prestação dos serviços.

12.2. A CONTRATADA deve sempre prezar para que não haja ocorrências de INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO.

12.3. A CONTRATANTE pode, sempre que aplicável, registrar as INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO no Sistema de Service Desk. Devendo a CONTRATADA ser notificada a respeito das ocorrências.

12.4. Para cada atendimento, pode haver o registro de uma ou mais INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO, quando aplicável.

12.5. Nos casos em que uma INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTO for registrada, a CONTRATADA deve de imediato tomar as providências para resolver a inadequação em questão, sob pena de a referida INADEQUAÇÃO ser considerada como reincidente.

12.6. Exemplos de INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO (lista não exaustiva):

INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTO	CENÁRIOS EM QUE A INADEQUAÇÃO É NORMALMENTE REGISTRADA	EVENTUAIS PREJUÍZOS À CONTRATANTE
ESCALONAMENTO INCORRETO	• Chamado foi transferido a uma equipe diferente do que foi definido pela CONTRATANTE; • Existe documento de conhecimento registrado para o atendimento em questão, no entanto, ainda assim o chamado é escalonado para a CONTRATANTE; • Chamado escalonado a uma equipe da CONTRATANTE sem que as ações do atendimento preliminar tenham sido registradas.	• Atraso no atendimento; • Descaracterização das métricas de atendimento e dos indicadores de desempenho; • Sobrecarga desnecessária das equipes da CONTRATANTE;

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 134 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

INFORMAÇÕES INCOMPLETAS	• Chamado está há muito inativo, sem nenhum assentamento descrevendo a justificativa; • As ações realizadas no atendimento não foram registradas no chamado; • Os contatos, ou tentativas de contato, com o usuário requerente não foram registradas no chamado.	• Falta de transparência no atendimento; • Atraso no atendimento; • Queda na qualidade do atendimento.
INFORMAÇÕES INCONSISTENTES	• Chamado categorizado como um serviço diferente do que é tratado no chamado; • Chamado sub categorizado incorretamente quanto ao teor do atendimento (ex.: informações, erro, solicitação de acesso, etc.). • Chamado que, após sua resolução, foi escalonado a uma equipe diferente da equipe solucionadora; • Chamado editado pela CONTRATADA mesmo após este já estar sob responsabilidade da CONTRATANTE.	• Descaracterização dos atributos URGÊNCIA e IMPACTO dos chamados; • Descaracterização do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO; • Descaracterização das métricas de atendimento e dos indicadores de desempenho; • Atraso no atendimento.

13. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

13.1. Cada atendimento terá seu TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO definido com base em critérios de priorização, conforme o seguinte:

13.2. Para os SERVIÇOS DE SUPORTE e SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA:

13.2.1. Cada atendimento deve ser classificado quanto à sua URGÊNCIA, de acordo com a categoriade cada serviço, conforme consta no ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

13.2.2. Cada atendimento deve ser classificado quanto ao seu IMPACTO, de acordo com o tipo de usuário requerente, conforme o seguinte:

13.2.2.1. A CONTRATANTE deve manter uma lista de USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO. A qual deve conter até 100 usuários.

13.2.2.2. A CONTRATANTE deve manter uma lista de USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO. A qual deve conter até 600 usuários.

13.2.2.3. Todos os usuários que não constarem nas listas acima, farão parte da lista de USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO.

13.2.2.4. As listas de USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO e USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO serão atualizadas periodicamente pela CONTRATANTE, sempre respeitando os quantitativos acima.

13.2.3. Cada TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO deve ser contabilizado em horas úteis.

13.2.4. Os atendimentos que não respeitarem o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO serão considerados como ATENDIMENTOS VIOLADOS.

13.2.5. Critérios de priorização:

13.2.5.1. Matriz de priorização dos SERVIÇOS DE SUPORTE realizados pelas equipes de 1º Nível.

Tempo limite para resolução SUPORTE 1º NÍVEL		IMPACTO		
		USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO	USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO	USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO
	ALTA	10 minutos	15 minutos	20 minutos
	MÉDIA	15 minutos	20 minutos	25 minutos

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

URGÊNCIA	BAIXA	20 minutos	25 minutos	30 minutos
	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO

13.2.5.2. Matriz de priorização dos SERVIÇOS DE SUPORTE realizados pelas equipes de 2º Nível.

Tempo limite para resolução SUPORTE 2º NÍVEL		**IMPACTO**		
		USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO	USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO	USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO
URGÊNCIA	ALTA	30 minutos	1 hora	2 horas
	MÉDIA	1 hora	2 horas	3 horas
	BAIXA	2 horas	3 horas	4 horas
	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO

13.2.5.3. Matriz de priorização dos SERVIÇOS DE SUPORTE realizados pelas equipes de 3º Nível.

Tempo limite para resolução SUPORTE 3º NÍVEL		**IMPACTO**		
		USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO	USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO	USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO
URGÊNCIA	ALTA	1 hora	2 horas	3 horas
	MÉDIA	2 horas	3 horas	4 horas
	BAIXA	4 horas	5 horas	6 horas
	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO

13.2.5.4. Matriz de priorização dos SERVIÇOS DE SUPORTE prestados remotamente a usuários em regime de TELETRABALHO e outros casos de acesso a equipamentos fora da rede do TJPA.

Tempo limite para resolução TELETRABALHO e outros casos fora da rede do TJPA		**IMPACTO**		
		USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO	USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO	USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO
URGÊNCIA	ALTA	1 hora	2 horas	4 horas
	MÉDIA	2 horas	4 horas	6 horas
	BAIXA	4 horas	6 horas	8 horas
	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO

13.2.5.5. Matriz de priorização dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

Tempo limite para resolução INFRAESTRUTURA		**IMPACTO**		
		USUÁRIOS DE IMPACTO CRÍTICO	USUÁRIOS DE IMPACTO ALTO	USUÁRIOS DE IMPACTO MÉDIO
URGÊNCIA	ALTA	1 hora	2 horas	4 horas
	MÉDIA	2 horas	4 horas	6 horas
	BAIXA	4 horas	6 horas	8 horas
	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO	PLANEJADO

13.3. Para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS:

TJPAPRO20240537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 136 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

13.3.1. O TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO será definido conforme a localização do POLO DE ATENDIMENTO responsável, conforme definido em tabela adiante.

13.3.2. A localização dos POLOS DE ATENDIMENTO, bem como suas respectivas comarcas atendidas, constam no ANEXO 7 - POLOS DE ATENDIMENTO.

13.3.3. Cada TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO deve ser contabilizado em dias corridos.

13.3.4. Os atendimentos que não respeitarem o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO serão consideradoscomo ATENDIMENTOS VIOLADOS.

13.3.5. Para os atendimentos que envolverem logística COM manutenção de equipamentos:

13.3.5.1. O TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO já considera a logística de transporte, sendo o início do tempo de contagem considerado a partir da abertura do chamado que iniciou o ciclo de atendimento, com a devida escalação do chamado para manutenção, até a conclusão do serviço, o que também inclui a realização de testes e instalação do equipamento em seu localde origem.

13.3.5.2. O TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO deverá ser considerado em dias corridos, conforme tabela a seguir:

COMARCAS	TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO
Comarcas atendidas pelas equipes localizadas em BELÉM	08 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ABAETETUBA	18 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ALTAMIRA	22 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ANANINDEUA	12 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO BRAGANÇA	16 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO BREVES	22 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO CAPANEMA	18 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO CASTANHAL	14 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ITAITUBA	30 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO MARABÁ	18 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO PARAGOMINAS	16 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO PARAUAPEBAS	20 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO REDENÇÃO	22 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SANTA IZABEL	12 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SANTARÉM	30 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SOURE	22 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO TUCURUÍ	18 dias

13.3.6. Para os atendimentos que envolverem logística SEM manutenção de equipamentos:

13.3.6.1. Aqui estão inclusos os atendimentos que requerem apenas uma logística de equipamento, como os casos de DEVOLUÇÃO DE EQUIPAMENTO, REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTO, ADICIONAR EQUIPAMENTO A UM SETOR, etc.

13.3.6.2. O TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO deverá ser considerado em dias corridos, conforme tabela a seguir:

COMARCAS	TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO
Comarcas atendidas pelas equipes localizadas em BELÉM	4 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ABAETETUBA	9 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ALTAMIRA	11 dias

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

Comarcas atendidas pela equipe POLO ANANINDEUA	6 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO BRAGANÇA	8 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO BREVES	11 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO CAPANEMA	9 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO CASTANHAL	7 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO ITAITUBA	15 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO MARABÁ	9 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO PARAGOMINAS	8 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO PARAUAPEBAS	10 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO REDENÇÃO	11 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SANTA IZABEL	6 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SANTARÉM	15 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO SOURE	11 dias
Comarcas atendidas pela equipe POLO TUCURUÍ	9 dias

13.3.7. Para os casos omissos, a CONTRATANTE pode, em comum acordo com a CONTRATADA, definir novos TEMPOS LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conforme cada caso.

13.3.8. Para os casos em que, por motivos de força maior, a CONTRATADA ficar impossibilitada de cumprir os prazos da tabela acima, esta pode solicitar à CONTRATANTE, mediante justificativa, a flexibilização pontual do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO. Esta solicitação poderá ou não ser atendida pela CONTRATANTE, conforme a análise de cada caso.

13.3.9. Atividades complementares que não envolvam a efetiva manutenção ou logística de equipamentos, tais como ACIONAMENTO DA GARANTIA DE FORNECEDOR, ENCAMINHAMENTO PARA ALIENAÇÃO e afins, devem considerar o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO definido para os SERVIÇOS DE SUPORTE.

14. INDICADORES DE DESEMPENHO

14.1. Aqui constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos para os serviços contratados.

14.2. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os níveis mínimos de serviço entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.

14.3. Os indicadores de desempenho a seguir deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

14.4. Os níveis mínimos de serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

14.5. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE resultará em advertências, glosas e/ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

14.6. A aplicação de glosas não anula a aplicação de multas por eventuais prejuízos à CONTRATANTE.

14.7. Indicadores dos SERVIÇOS DE SUPORTE

14.7.1. INDICADOR S01 – ATENDIMENTOS DE SUPORTE RESOLVIDOS NO PRAZO

14.7.1.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de atendimentos que respeitaram o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO e o quantitativo total de atendimentos.

14.7.1.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOS DE SUPORTE.

14.7.1.3. Forma de cálculo do indicador

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S01} = A_{S01} / B_{S01}$$

– ONDE:

R_{S01}: resultado do INDICADOR S01 da equipe aferida.

A_{S01}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Foram resolvidos dentro do período da aferição
· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
· Foram resolvidos respeitando o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conforme item 13. deste anexo.

B_{S01}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Foram resolvidos dentro do período da aferição
· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.

14.7.1.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado **R_{S01}** do cálculo acima deve ser igual ou superior a 95%.

14.7.1.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S01}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S01 da equipe aferida.

$$G_{S01} = (B_{S01} - A_{S01}) \times 3$$

14.7.2. INDICADOR S02 - BACKLOG DE ATENDIMENTOS DE SUPORTE

14.7.2.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de atendimentos que constam como não resolvidos há mais de 10 dias e o quantitativo total de atendimentos que constam como não resolvidos.

14.7.2.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que realize atendimentos de SERVIÇOSDE SUPORTE.

14.7.2.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S02} = A_{S02} / B_{S02}$$

ONDE:

R_{S02}: resultado do INDICADOR S02 da equipe aferida.

A_{S02}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

- Estão atribuídos ao POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
- Possuem URGÊNCIA diferente de PLANEJADO, conforme ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- Constam como não resolvidos há mais de 10 dias corridos.
- Obs¹: esta variável considera todos os chamados que se enquadram nos critérios acima, independentemente da data de abertura destes, ou do fato destes já terem sido contabilizados para este indicador da equipe aferida em meses anteriores.

B_{S02}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

- Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
- Estão atribuídos ao POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
- Possuem URGÊNCIA diferente de PLANEJADO, conforme ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- Constam como não resolvidos.
- Obs¹: esta variável considera todos os chamados que se enquadram nos critérios acima, independentemente da data de abertura destes, ou do fato destes já terem sido contabilizados para este indicador da equipe aferida em meses anteriores.

14.7.2.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S02} do cálculo acima deve ser igualou inferior a 5%.

14.7.2.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado $\mathbf{G_{S02}}$ representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S02 da equipe aferida.

$$G_{S02} = A_{S02} \times 3$$

14.7.3. INDICADOR S03 – CHAMADOS DE SUPORTE ESCALONADOS DENTRO DO PRAZO

14.7.3.1. Objetivo

- Em relação aos atendimentos em que a CONTRATADA precisa escalonar os chamados para as equipes da CONTRATANTE, ou para terceiros, este indicador visa medir a proporção de escalonamentosque foram realizados dentro do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO em relação ao quantitativo total de escalonamentos.

14.7.3.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que realize atendimentos de SERVIÇOSDE SUPORTE.
- Esta métrica deve levar em consideração os escalonamentos de chamados realizados pela CONTRATADA para as equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.

14.7.3.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S03} = A_{S03} / B_{S03}$$

ONDE:

R_{S03}: resultado do INDICADOR S03 da equipe aferida.

A_{S03}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 140 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
- Foram escalonados pela equipe que está sendo aferida para equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.
- Foram escalonados dentro do período de aferição.
- Foram escalonados dentro do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO,conforme item 13. deste anexo.

B_{S03}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

- Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
- Foram escalonados pela equipe que está sendo aferida para equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.
- Foram escalonados dentro do período de aferição.

14.7.3.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S03} do cálculo acima deve ser igualou superior a 95%.

14.7.3.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado $\mathbf{G_{S03}}$ representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S03 da equipe aferida.

$$G_{S03} = (B_{S03} - A_{S03}) \times 3$$

14.7.4. INDICADOR S04 - ATENDIMENTOS DE SUPORTE INADEQUADOS

14.7.4.1. Objetivo

- No que se refere às INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTOS tratadas no item 12. deste anexo, este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo dessas ocorrências em relação ao quantitativo total de chamados.

14.7.4.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOSDE SUPORTE.

14.7.4.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S04} = A_{S04} / (B_{S01} + B_{S02} + B_{S03})$$

ONDE:

R_{S04}: resultado do INDICADOR S04 da equipe aferida.

A_{S04}: quantitativo de ocorrências de INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO que obedeçam aos seguintes critérios:

- Foram registradas em chamados categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE.
- Foram registradas dentro do período de aferição.
- São de responsabilidade do POLO DE ATENDIMENTO aferido, conforme item 12. deste anexo.

  OBS: a responsabilidade por cada ocorrência de INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTOserá atribuída ao POLO DE ATENDIMENTO definido pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, conforme a análise de cada caso.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

⇒ **B_{S01}:** variável B_{S01} do INDICADOR S01.
⇒ **B_{S02}:** variável B_{S02} do INDICADOR S02.
B_{S03}: variável B_{S03} do INDICADOR S03.

14.7.4.4. Nível mínimo de serviço
- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S04} do cálculo acima deve ser igualou inferior a 5%.

14.7.4.5. Forma de cálculo da glosa
- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S04}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S04 da equipe aferida.

$$G_{S04} = A_{S04} \times 3$$

14.7.5. INDICADOR S05 - ATENDIMENTOS DE SUPORTE REPROVADOS

14.7.5.1. Objetivo
- Medir a proporção entre o quantitativo de resoluções reprovadas em relação ao quantitativo total de chamados resolvidos.

14.7.5.2. Escopo
- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOS DE SUPORTE.
- Entende-se como resolução reprovada aquela em que o usuário se manifestou contráriosà resolução aplicada em até 02 (dois) dias úteis após a data de resolução.
- Um atendimento pode conter mais de uma ocorrência de reprovação, e cada ocorrência deve ser atribuída à equipe para a qual o chamado esteja atribuído no momento da reprovação.

14.7.5.3. Forma de cálculo do indicador
- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S05} = A_{S05} / B_{S01}$$

ONDE:
R_{S05}: resultado do INDICADOR S05.
A_{S05}: quantitativo total de reprovações em chamados que obedeçam aos critérios:
· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
· Tiveram sua resolução reprovada dentro do período de aferição.
B_{S01}: variável B_{S01} do INDICADOR S01.

14.7.5.4. Nível mínimo de serviço
- Para que não haja incidência de glosa, o resultado **R_{S05}** do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.7.5.5. Forma de cálculo da glosa
- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S05}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S05 da equipe aferida.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

$$G_{S05} = A_{S05} \times 3$$

14.7.6. INDICADOR S06 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

14.7.6.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de pesquisas de satisfação que foram respondidas com conceito BOM ou ÓTIMO em relação ao quantitativo total de pesquisas respondidas.

14.7.6.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE cuja pesquisa de satisfação tenha sido respondida dentro do período de aferição.
- Sobre os casos em que as pesquisas de satisfação não forem respondidas, estas não devem ser levadas em consideração para efeitos de cálculo deste indicador, e nem para efeitosde cálculo de glosa.

14.7.6.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S06} = A_{S06} / B_{S06}$$

ONDE:

R_{S06}: resultado do INDICADOR S06.

A_{S06}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida com conceito BOM ou ÓTIMO.

B_{S06}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.

14.7.6.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S06} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 80%.

14.7.6.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S06}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S06.

$$G_{S06} = (B_{S06} - A_{S06}) \times 3$$

14.7.7. INDICADOR S07 - MANUTENÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

14.7.7.1. Objetivo

- Medir o quantitativo de documentos de conhecimento que foram tratados.

TJPAPRO20240537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

14.7.7.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os documentos de conhecimento criados, editados ou excluídos durante o período de aferição.

14.7.7.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S07} = A_{S07} / 40$$

ONDE:

R_{S07}: resultado do cálculo do indicador S07.

A_{S07}: quantitativo de documentos de conhecimento que obedeçam aos seguintes critérios:

· Foram criados, editados ou excluídos durante o período de aferição.

· Foram homologados pela CONTRATANTE.

14.7.7.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S07} acima deve ser igual ou superiora 95%.

14.7.7.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S07}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S07.

$$G_{S07} = (40 - A_{S07}) \times 10$$

14.7.8. INDICADOR S08 – UTILIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO DE SISTEMAS INSTITUCIONAIS

14.7.8.1. Objetivo

- Medir a proporção de chamados de SISTEMAS INSTITUCIONAIS que foram atendidos com o auxílio da base de conhecimento.

14.7.8.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os atendimentos categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE que envolvam quaisquer SISTEMAS INSTITUCIONAIS.
- Poderão fazer parte desta métrica, quaisquer outros atendimentos em categorias previamente definidas pela CONTRATANTE.

14.7.8.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S08} = A_{S08} / B_{S08}$$

R_{S08}: resultado do cálculo do indicador.

A_{S08}: quantitativo de chamados que obedeçam aos seguintes critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE.

· Estão relacionados a algum sistema institucional, conforme consta no ANEXO11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

· Foram resolvidos dentro do período da aferição
· Possuem um documento de conhecimento associado, o qual deve refletir o procedimentoque foi adotado na resolução.

B_{S08}: quantitativo de chamados que obedeçam aos seguintes critérios:
· Estão categorizados como SERVIÇOS DE SUPORTE
· Estão relacionados a algum sistema institucional, conforme consta no ANEXO11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
· Foram resolvidos dentro do período da aferição

14.7.8.4. Nível mínimo de serviço
- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S08} do cálculo acima deve ser igualou superior a 70%.

14.7.8.5. Forma de cálculo da glosa
- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S08}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S08.

$$G_{S08} = (B_{S08} - A_{S08}) \times 2$$

14.7.9. INDICADOR S09 - DISPONIBILIDADE DO LINK DE DADOS

14.7.9.1. Objetivo
- Medir a proporção do tempo em que o link de dados da CENTRAL DE SERVIÇOS ficou disponível em relação ao tempo total aferido.

14.7.9.2. Escopo
- Esta métrica deve levar em consideração a indisponibilidade do link de dados durante todoo período aferido.
- O período aferido compreende o expediente da CENTRAL DE SERVIÇOS.

14.7.9.3. Forma de cálculo do indicador
- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S09} = A_{S09} / B_{S09}$$

ONDE:

R_{S09}: resultado do cálculo do indicador S09.

A_{S09}: tempo total (em minutos) durante o qual o link de dados permaneceu disponível, dentro do período aferido.

B_{S09}: tempo total (em minutos) que compõe o período aferido.

14.7.9.4. Nível mínimo de serviço
- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S09} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 98%.

14.7.9.5. Forma de cálculo da glosa
- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S09}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S09.

$$G_{S09} = (B_{S09} - A_{S09}) \times 15$$

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

14.7.10. INDICADOR S10 - DISPONIBILIDADE DO CANAL TELEFÔNICO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

14.7.10.1. Objetivo

- Medir a proporção do tempo em que o canal telefônico ficou disponível em relação ao tempo total que este deveria ficar disponível.

14.7.10.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração a disponibilidade do canal telefônico durante todo o período de aferição.
- O período aferido compreende o expediente da CENTRAL DE SERVIÇOS.

14.7.10.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S10} = A_{S10} / B_{S10}$$

ONDE:

R_{S10}: resultado do cálculo do indicador S10.

A_{S10}: tempo total (em minutos) durante o qual o canal telefônico permaneceu disponível, dentro do período aferido.

B_{S10}: tempo total (em minutos) que compõe o período aferido.

14.7.10.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S10} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 98%.

14.7.10.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S10}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S10.

$$G_{S10} = (B_{S10} - A_{S10}) \times 15$$

14.7.11. INDICADOR S11 – CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO

14.7.11.1. Objetivo

- Medir a proporção de chamadas telefônicas que foram atendidas no prazo em relação ao total de chamadas telefônicas recebidas.

14.7.11.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todas as chamadas telefônicas recebidas pela CENTRAL DE SERVIÇOS durante o período de aferição.

14.7.11.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S11} = A_{S11} / B_{S11}$$

ONDE:

R_{S11}: resultado do cálculo do indicador S11.

A_{S11}: quantitativo de ligações atendidas em até 20 segundos.

B_{S11}: quantitativo total de ligações recebidas.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

14.7.11.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S11} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 95%.

14.7.11.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado G_{S11} representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S11.

$$G_{S11} = (B_{S11} - A_{S11}) \times 2$$

14.7.12. INDICADOR S12 - CHAMADAS DE VOZ ABANDONADAS

14.7.12.1. Objetivo

- Medir a proporção das chamadas telefônicas que foram abandonadas em relação ao totalde chamadas telefônicas recebidas.

14.7.12.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todas as chamadas telefônicas recebidas pela CENTRAL DE SERVIÇOS durante o período de aferição.
- Entende-se como ligação abandonada aquela em que o usuário aguardou mais de 20 segundos e desistiu antes de ser atendida.

14.7.12.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{S12} = A_{S12} / B_{S12}$$

– ONDE:

R_{S12}: resultado do cálculo do indicador.
A_{S12}: quantitativo de ligações abandonadas.
B_{S12}: quantitativo total de ligações recebidas.

14.7.12.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{S12} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.7.12.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{S12}** representa o valor da glosa, em UST-S, referente ao INDICADOR S12.

$$G_{S12} = A_{S12} \times 2$$

14.8. Indicadores dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

14.8.1. INDICADOR M01 – ATENDIMENTOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA RESOLVIDOS NO PRAZO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

14.8.1.1. Objetivo

- No que se refere aos chamados resolvidos por cada equipe, este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de atendimentos que respeitaram o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO e o quantitativo total de atendimentos.

14.8.1.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO (de complexidade MÉDIA ou ALTA, conforme ANEXO 5) E/OU LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS atendidos pela CONTRATADA.

14.8.1.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{M01} = A_{M01} / B_{M01}$$

ONDE:

R_{M01}: resultado do INDICADOR M01.

A_{M01}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
· Estão atribuídos a quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Foram resolvidos dentro do período da aferição.
· Foram resolvidos respeitando o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conformeitem 13. deste anexo.

B_{M01}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
· Estão atribuídos a quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Foram resolvidos dentro do período da aferição.

14.8.1.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{M01} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 95%.

14.8.1.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado G_{M01} representa o valor da glosa, em UST-M, referenteao INDICADOR M01.

$$G_{M01} = (1 - R_{M01}) \times Q$$

ONDE:

Q: quantitativo total de UST-M a ser pago para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, desconsiderando glosas, no período aferido.

14.8.2. INDICADOR M02 - BACKLOG DE ATENDIMENTOS DE MANUTENÇÃO

14.8.2.1. Objetivo

- No que se refere aos chamados considerados como não resolvidos, este indicador visa medira proporção entre o quantitativo de atendimentos que constam como não resolvidos há mais de 10

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 148 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

dias após o fim do prazo e o quantitativo total de atendimentos que constam como não resolvidos.

14.8.2.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS atendidos pela CONTRATADA.

14.8.2.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{M02} = A_{M02} / B_{M02}$$

ONDE:

R_{M02}: resultado do INDICADOR M02.

A_{M02}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

· Estão atribuídos a quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.

· Possuem URGÊNCIA diferente de PLANEJADO, conforme ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

· Constam como não resolvidos há mais de 10 dias corridos, os quais devem ser contados a partir do término do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO estabelecido para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, conforme item 13. deste anexo.

Obs¹: esta variável considera todos os chamados que se enquadram nos critérios acima, independentemente da data de abertura destes, ou do fato destes já terem sido contabilizados para este indicador da equipe aferida em meses anteriores.

B_{M02}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS

· Estão atribuídos a quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.

· Constam como não resolvidos.

· Obs¹: esta variável considera todos os chamados que se enquadram nos critérios acima, independentemente da data de abertura destes, ou do fato destes já terem sido contabilizados para este indicador da equipe aferida em meses anteriores.

14.8.2.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{M02} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.8.2.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{M02}** representa o valor da glosa, em UST-M, referenteao INDICADOR M02.

$$G_{M02} = (1 - R_{M02}) \times Q$$

ONDE:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 149 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Q: quantitativo total de UST-M a ser pago para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, desconsiderando glosas, no período aferido.

14.8.3. INDICADOR M03 - ATENDIMENTOS DE MANUTENÇÃO INADEQUADOS

14.8.3.1. Objetivo

- No que se refere às INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTOS tratadas no item 12. deste anexo, este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo dessas ocorrências em relação ao quantitativo total de chamados de manutenção e logística.

14.8.3.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA atendidos pela CONTRATADA.

14.8.3.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{M03} = A_{M03} / (B_{M01} + B_{M02})$$

ONDE:

R_{M03}: resultado do INDICADOR M03.

A_{M03}: quantitativo de ocorrências de INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO que obedeçam aos seguintes critérios:

- Foram registradas em chamados categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
- Foram registradas dentro do período de aferição.
- São de responsabilidade de quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
  12. deste anexo.
  OBS: a responsabilidade por cada ocorrência de INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTO será atribuída ao POLO DE ATENDIMENTO definido pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE, conforme a análise de cada caso.

⇒ **B_{M01}:** variável B_{M01} do INDICADOR M01.
B_{M02}: variável B_{M02} do INDICADOR M02.

14.8.3.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{M03} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.8.3.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado G_{M03} representa o valor da glosa, em UST-M, referenteao INDICADOR M03.

$$G_{M03} = R_{M03} \times Q$$

ONDE:

Q: quantitativo total de UST-M a ser pago para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, desconsiderando glosas, no período aferido.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 150 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

14.8.4. INDICADOR M04 - ATENDIMENTOS DE MANUTENÇÃO REPROVADOS

14.8.4.1. Objetivo

- Medir a proporção entre o quantitativo de resoluções reprovadas em relação ao quantitativo total de chamados resolvidos.

14.8.4.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os atendimentos de SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA prestados pela CONTRATADA.
- Entende-se como resolução reprovada aquela em que o usuário se manifestou contrário à resolução aplicada em até 02 (dois) dias úteis após a data de resolução.
- Um atendimento pode conter mais de uma ocorrência de reprovação.

14.8.4.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{M04} = A_{M04} / B_{M01}$$

R_{M04}: resultado do INDICADOR M04.
A_{M04}: quantitativo total de reprovações em chamados que obedeçam aos critérios:
· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
· Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Tiveram sua resolução reprovada dentro do período de aferição.
B_{M01}: variável B_{M01} do INDICADOR M01.

14.8.4.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{M04} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.8.4.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado **G_{M04}** representa o valor da glosa, em UST-M, referenteao INDICADOR M04.

$$G_{M04} = R_{M04} \times Q$$

ONDE:
Q: quantitativo total de UST-M a ser pago para os SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS, desconsiderando glosas, no período aferido.

14.8.5. INDICADOR M05 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

14.8.5.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de pesquisas de satisfação que foram respondidas com conceito BOM ou ÓTIMO em relação ao quantitativo total de pesquisas respondidas.

14.8.5.2. Escopo

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
151
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA cuja pesquisa de satisfação tenha sido respondida dentro do períodode aferição.
- Sobre os casos em que as pesquisas de satisfação não forem respondidas, estas não devemser levadas em consideração para efeitos de cálculo deste indicador, e nem para efeitos decálculo de glosa.

14.8.5.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{M05} = A_{M05} / B_{M05}$$

ONDE:

R_{M05}: resultado do INDICADOR M05.

A_{M05}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
· Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida com conceito BOM ou ÓTIMO.

B_{M05}: quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E/OU LOGÍSTICA.
· Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.

14.8.5.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{M05} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 80%.

14.8.5.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado G_{M05} representa o valor da glosa, em UST-M, referenteao INDICADOR M05.

$$G_{M05} = (B_{M05} - A_{M05}) \times 3$$

14.9. Indicadores dos SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

14.9.1. INDICADOR R01 - CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA RESOLVIDOS DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO

14.9.1.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de atendimentos que respeitaram o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO e o quantitativo total de atendimentos.

14.9.1.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

14.9.1.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R01} = A_{R01} / B_{R01}$$

ONDE:

⇒ **R_{R01}**: resultado do INDICADOR R01 da equipe aferida.

⇒ **A_{R01}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

· Foram resolvidos dentro do período da aferição

· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.

· Foram resolvidos respeitando o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conformeitem 13. deste anexo.

⇒ **B_{R01}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

· Foram resolvidos dentro do período da aferição

· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.

14.9.1.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R01} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 95%.

14.9.1.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado G_{R01} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R01 da equipe aferida.

$$G_{R01} = (B_{R01} - A_{R01}) \times 3$$

14.9.2. INDICADOR R02 - BACKLOG DE ATENDIMENTOS DE INFRAESTRUTURA

14.9.2.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de atendimentos que constam como não resolvidos há mais de 10 dias e o quantitativo total de atendimentos que constam como não resolvidos.

14.9.2.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que realize atendimentos de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

14.9.2.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R02} = A_{R02} / B_{R02}$$

– ONDE:

⇒ **R_{R02}**: resultado do INDICADOR R02 da equipe aferida.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

⇒ **A_{R02}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:
- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Estão atribuídos ao POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
- Possuem URGÊNCIA diferente de PLANEJADO, conforme ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- Constam como não resolvidos há mais de 10 dias corridos.

⇒ **B_{R02}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:
- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Estão atribuídos ao POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.
- Possuem URGÊNCIA diferente de PLANEJADO, conforme ANEXO 11 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.
- Constam como não resolvidos.

14.9.2.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R02} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.9.2.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado G_{R02} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R02 da equipe aferida.

$$G_{R02} = A_{R02} \times 3$$

14.9.3. INDICADOR R03 - CHAMADOS DE INFRAESTRUTURA ESCALONADOS DENTRO DO PRAZO DE ATENDIMENTO

14.9.3.1. Objetivo

- Em relação aos atendimentos em que a CONTRATADA precisa escalonar os chamados para as equipes da CONTRATANTE, este indicador visa medir a proporção de escalonamentos que foram realizados dentro do TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO em relação ao quantitativo total de escalonamentos.

14.9.3.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que realize atendimentos de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
- Esta métrica deve levar em consideração os escalonamentos de chamados realizados pela CONTRATADApara as equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.

14.9.3.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R03} = A_{R03} / B_{R03}$$

– ONDE:

⇒ **R_{R03}**: resultado do INDICADOR R03 da equipe aferida.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 154 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

⇒ **A_{R03}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:
- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Foram escalonados pela equipe que está sendo aferida para equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.
- Foram escalonados dentro do período de aferição.
- Foram escalonados respeitando o TEMPO LIMITE PARA RESOLUÇÃO, conforme item 13. deste anexo.

⇒ **B_{R03}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:
- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Foram escalonados pela equipe que está sendo aferida para equipes da CONTRATANTE ou de terceiros.
- Foram escalonados dentro do período de aferição.

14.9.3.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R03} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 95%.

14.9.3.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado G_{R03} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R03 da equipe aferida.

$$G_{R03} = (B_{R03} - A_{R03}) \times 3$$

14.9.4. INDICADOR R04 - ATENDIMENTOS DE INFRAESTRUTURA INADEQUADOS

14.9.4.1. Objetivo

- No que se refere às INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTOS tratadas no item 12. deste anexo, este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo dessas ocorrências em relação ao quantitativo total de chamados.

14.9.4.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.

14.9.4.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R04} = A_{R04} / (B_{R01} + B_{R02} + B_{R03})$$

– ONDE:

⇒ **R_{R04}**: resultado do INDICADOR R04 da equipe aferida.

A_{R04}: quantitativo de ocorrências de INADEQUAÇÕES DE ATENDIMENTO que obedeçamaos seguintes critérios:
- Foram registradas em chamados categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
- Foram registradas dentro do período de aferição.
- São de responsabilidade do POLO DE ATENDIMENTO aferido, conforme item 12.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

deste anexo.

OBS: a responsabilidade por cada ocorrência de INADEQUAÇÃO DE ATENDIMENTOserá atribuída ao POLO DE ATENDIMENTO definido pela equipe de fiscalização da
CONTRATANTE, conforme a análise de cada caso.

⇒ **B_{R01}:** variável B_{R01} do INDICADOR R01.

⇒ **B_{R02}:** variável B_{R02} do INDICADOR R02.

⇒ **B_{R03}:** variável B_{R03} do INDICADOR R03.

14.9.4.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R04} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.9.4.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que a equipe aferida não tenha atingido o nível mínimo de serviço destacado acima, aplica-se a fórmula a seguir, cujo resultado G_{R04} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R04 da equipe aferida.

$$G_{R04} = A_{R04} \times 3$$

14.9.5. INDICADOR R05 - ATENDIMENTOS DE INFRAESTRUTURA REPROVADOS

14.9.5.1. Objetivo

- Medir a proporção entre o quantitativo de resoluções reprovadas em relação ao quantitativo total de chamados resolvidos.

14.9.5.2. Escopo

- Esta métrica deve ser avaliada por equipe, ou seja, deve ser realizada uma aferição independente para cada POLO DE ATENDIMENTO que preste atendimentos de SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA.
- Entende-se como resolução reprovada aquela em que o usuário se manifestou contrário à resolução aplicada em até 02 (dois) dias úteis após a data de resolução.
- Um atendimento pode conter mais de uma ocorrência de reprovação, e cada ocorrência deveser atribuída à equipe para a qual o chamado esteja atribuído no momento da reprovação.

14.9.5.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R05} = A_{R05} / B_{R01}$$

– OND
E:

⇒ **R_{R05}**: resultado do INDICADOR R05.

⇒ **A_{R05}:** quantitativo total de reprovações em chamados que obedeçam aos critérios:

· Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

· Foram resolvidos pelo POLO DE ATENDIMENTO que está sendo aferido.

· Tiveram sua resolução reprovada dentro do período de aferição.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
156
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

⇒ **B_{R01}:** variável B_{R01} do INDICADOR R01.

14.9.5.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R05} do cálculo acima deve ser igual ou inferior a 5%.

14.9.5.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado G_{R05} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R05 da equipe aferida.

$$G_{S05} = A_{S05} \times 3$$

14.9.6. INDICADOR R06 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

14.9.6.1. Objetivo

- Este indicador visa medir a proporção entre o quantitativo de pesquisas de satisfação que foram respondidas com conceito BOM ou ÓTIMO em relação ao quantitativo total de pesquisas respondidas.

14.9.6.2. Escopo

- Esta métrica deve levar em consideração todos os chamados categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA cuja pesquisa de satisfação tenha sido respondida dentro do períodode aferição.
- Sobre os casos em que as pesquisas de satisfação não forem respondidas, estas não devem ser levadas em consideração para efeitos de cálculo deste indicador, e nem para efeitos de cálculode glosa.

14.9.6.3. Forma de cálculo do indicador

- Ao final do período de aferição, deve-se aplicar o seguinte cálculo:

$$R_{R06} = A_{R06} / B_{R06}$$

–

ONDE:

⇒ **R_{R06}:** resultado do INDICADOR R06.

⇒ **A_{R06}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.
- Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.
- Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida com conceito BOM ou ÓTIMO.

⇒ **B_{R06}:** quantitativo de chamados que obedeçam aos critérios:

- Estão categorizados como SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA
- Foram resolvidos por quaisquer POLOS DE ATENDIMENTO da CONTRATADA.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

· Tiveram sua pesquisa de satisfação respondida dentro do período de aferição.

14.9.6.4. Nível mínimo de serviço

- Para que não haja incidência de glosa, o resultado R_{R06} do cálculo acima deve ser igual ou superior a 80%.

14.9.6.5. Forma de cálculo da glosa

- Uma vez que o nível mínimo de serviço destacado acima não tenha sido atingido, aplica-sea fórmula a seguir, cujo resultado G_{R06} representa o valor da glosa, em UST-R, referente ao INDICADOR R06.

$$G_{R06} = (B_{R06} - A_{R06}) \times 3$$

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 158 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 10

Dados sobre o ambiente de TIC da CONTRATANTE

1. As informações apresentadas neste anexo, referem-se ao status e condições atuais do serviço, havendo diferenças entre o modelo atual e o que está sendo especificado para contratação neste Termo de Referência.
2. Os dados apresentados neste anexo servem de referência ao escopo de abrangência dos serviços, tendo sido coletados no período de maio/2021 a abril/2022 e devidamente extrapolado para o período total do contrato.
3. O atual contrato de serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2019,por meio do Contrato Nº 01/2019, cuja equipe é composta por profissionais distribuídos em equipes de1º, 2º e 3º Nível de Serviços.
4. A Solução de Gerenciamento de Service Desk para registro e acompanhamento dos chamados usada pela CONTRATANTE é o sistema open source GLPI versão 9.5.6.
5. A principal ferramenta para acesso remoto às estações de trabalho é o aplicativo Microsoft Remote Desktop.
6. A principal plataforma de comunicação direta em tempo real com os usuários é o aplicativo Microsoft Teams.
7. A CONTRATANTE disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da CONTRATADA para o necessário uso das ferramentas designadas nos itens anteriores.
8. Informações gerais sobre o ambiente de TIC:

8.1. Abrangência geográfica

Item	Quantidade
Municípios do Estado	144
Comarcas	112

8.2. Quantidade de usuários atendidos

Item	Quantidade
Usuários internos	8.728
Usuários externos	14.442

8.3. Parque de microinformática

Item	Quantidade
Microcomputadores desktop	1300
Microcomputadores notebook	7287
Impressoras a laser	2273
Impressoras matriciais	19
Impressoras térmicas	845
Multifuncionais	462
No-breaks	6.940
Scanners	2.127
Monitores	11.596
Estabilizadores	593
Leitores óticos	3.229

8.4. Parque de áudio e vídeo

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 159 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Item	Quantidade
Mesa de Som com Interface	200
Microfones	1000
Fone de Ouvido com Microfone USB	1500
Câmera IP de mesa com microfone	200
Microfone sem Fio	200
Solução de Videoconferência	180
Datashow	150
Smart TV acima de 39”	350
Webcam	1000
Caixa de Som Ativa 10”	240
Amplificador	120

8.5. Parque de infraestrutura

Item	Quantidade
Servidores Físicos (Datacenter)	50
Máquinas Virtuais (Datacenter)	300
Servidores Físicos (Localidades Remotas)	1 por localidade
Acelerador WAN (Localidades Remotas)	1 por localidade
Máquinas Virtuais (Localidades Remotas)	350
Sistema de Informação Corporativos	30
Switches de acesso	450
Switches core	4
Pontos de acesso de rede sem fio	30
Centrais Telefônicas	156

8.6. Banco de dados

SGBD	Tamanho total (GB)
Microsoft SQL Server (9 instâncias)	1.010
PostgreSQL (55 instâncias)	42.050
Oracle (20 instâncias)	54.098
MySQL (2 instâncias)	50

9. Informações sobre os atendimentos

9.1. Chamados resolvidos pela CONTRATADA.

9.1.1. Cabe destacar que os quantitativos aqui listados expressam tão somente os atendimentos concluídos pelas equipes da CONTRATADA atual. Sendo assim, esses números não medem o esforço total realizado por cada equipe, já que a maioria dos chamados sofrem várias escalações antes de sua resolução final.

9.1.2. SUPORTE DE 1º NÍVEL

Equipe	Chamados resolvidos
CENTRAL ATENDIMENTO	20.367

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 160 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

9.1.3. SUPORTE DE 2º NÍVEL

Equipe	Chamados resolvidos
CENTRAL SISTEMAS	13.099
SUPORTE FÓRUM CÍVEL	10.775
SUPORTE SEDE	4.878
SUPORTE ANANINDEUA	3.285
OPERAÇÕES MONITORAMENTO	1.801
SUPORTE SANTARÉM	1.771
SUPORTE SANTA IZABEL	1.615
SUPORTE MARABÁ	1.543
SUPORTE JUIZADO TURMA RECURSAL	1.459
CENTRAL ATENDIMENTO REMOTO	1.419
SUPORTE REDENÇÃO	1.307
SUPORTE CASTANHAL	1.229
SUPORTE JUIZADO RÔMULO MAIORANA	1.229
CENTRAL SUPERVISÃO	1.171
SUPORTE ICOARACI	1.057
SUPORTE ABAETETUBA	996
SUPORTE PARAUAPEBAS	784
SUPORTE ALTAMIRA	791
SUPORTE ITAITUBA	591
SUPORTE PARAGOMINAS	572
SUPORTE CAPANEMA	523
SUPORTE CA2	437
SUPORTE BREVES	406
SUPORTE BRAGANÇA	409
SUPORTE SOURE	291
SUPORTE TUCURUÍ	227
DESLOCAMENTO E PERNOITE	61
SESSOES ONLINE	4
TOTAL	**53.730**

9.1.4. INFRAESTRUTURA

Serviço	Chamados registrados
OPERAÇÕES NOC	7.852
AUDIOVISUAL	1.401
BANCO DE DADOS	1.250
INFRA TELEFONIA	996
OPERAÇÕES NIC	832
INFRAESTRUTURA CABEAMENTO	564
INFRA SEDE	370
INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA	105
INFRA FÓRUM CÍVEL	104
INFRA ANANINDEUA	23
INFRA MARABÁ	17
INFRA JUIZADO RÔMULO MAIORANA	15
INFRA ITAITUBA	12
INFRA JUIZADO TURMA RECURSAL	10
INFRA SANTARÉM	9
INFRA REDENÇÃO	8

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
161
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

INFRA CASTANHAL	8

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

INFRA ICOARACI	6
INFRA PARAUAPEBAS	6
INFRA BREVES	5
INFRA PARAGOMINAS	5
INFRA ALTAMIRA	4
INFRA CAPANEMA	3
INFRA ABAETETURA	3
INFRA TUCURUÍ	2
INFRA CA2	1
INFRA SANTA IZABEL	1
TOTAL	**13.612**

9.1.5. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

9.1.5.1. Sobre as equipes de manutenção, cabe destacar que boa parte dos chamados tratados por estas são finalizados por outras equipes, especialmente as de suporte presencial.

Equipe	Chamados resolvidos
MANUTENÇÃO ATIVOS	1.421
LOGÍSTICA ATIVOS LAB – RMB	303
LOGÍSTICA ATIVOS RMB – LAB	93
MANUTENÇÃO GARANTIA	50
LOGÍSTICA EMBALAGEM INTERIOR	19
MANUTENÇÃO PEÇAS	7
TOTAL	**1.893**

9.1.6. CAPACITAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS

Equipe	Chamados resolvidos
CAPACITAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS	654

9.2. Chamados registrados no período, estratificados por serviços.

9.2.1. Este item contempla todos os atendimentos registrados, independentemente de quais equipes os solucionaram. Cabe destacar também que nem todos os chamados listados aqui foram necessariamente atendidos pela CONTRATADA, a análise desses números faz-se necessária na medida em que boa parte dos atendimentos passam por grupos da CONTRATADA, especialmente pela CENTRAL DE SERVIÇOS.

9.2.2. ATENDIMENTOS DE SUPORTE RELACIONADOS A SISTEMAS INSTITUCIONAIS

Serviço	Chamados registrados
SISTEMA – PJE	25.262
SISTEMA – LIBRA	4.946
SISTEMA - MIGRADOR 4.0	2.251
SISTEMA - GESTÃO JUDICIÁRIA	1.693
SISTEMA – SEEU	1.453
SISTEMA - MALOTE DIGITAL	1.147
SISTEMA – INFOPEN	1.132
SISTEMA – THEMA	1.073
SISTEMA – GLPI	982
SISTEMA – PORTAL	666
SISTEMA – SIGADOC	541

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
163
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SISTEMA - SISTEMAS DO CNJ	532

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 164 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SISTEMA - ARRECADAÇÃO JUDICIAL	515
SISTEMA – PJECOR	467
SISTEMA – PROJUDI	416
SISTEMA - SIGEP	392
SISTEMA - DJE	322
SISTEMA - SISTEMA DE DEPÓSITOS JUDICIAIS	293
SISTEMA - CERTIDÃO JUDICIAL	276
SISTEMA - MENTORH	246
SISTEMA - DÍVIDA ATIVA	202
SISTEMA - ARRECADAÇÃO EXTRA JUDICIAL	185
SISTEMA - SISTAC	119
SISTEMA - SISBAJUD	116
SISTEMA - PLENÁRIO VIRTUAL	79
SISTEMA - BI	79
SISTEMA - DEPÓSITOS JUDICIAIS ONLINE	51
SISTEMA - INFOJUD	50
BALCÃO VIRTUAL	48
SISTEMA - RENAJUD	37
SISTEMA - DPGE	35
SISTEMA - INFOSEG	25
SISTEMA - E-CARTA	22
SISTEMA - SIEL	22
SISTEMA - SISGEAC	17
SISTEMA - PROMAG	16
SISTEMA - CAPJUS	16
SISTEMA - COBRANÇA ADMINISTRATIVA (PJE)	14
SISTEMA - SPE - SISTEMA DE POSTAGEM ELETRÔNICA	13
SISTEMA - CAGED	12
SISTEMA - GUIAS DE DEVOLUÇÕES E RESSARCIMENTOS (GDR)	12
SISTEMA - CCS BACEN	8
SISTEMA - ISTJ	8
SISTEMA - BACENJUD	7
POWER BI	7
SISTEMA - GESTÃO APLIC - CONTRATOS	7
SISTEMA - CORREIÇÃO WEB	6
SISTEMA - PERGAMUM	6
SISTEMA - REDMINE	5
SISTEMA - SAPCOR	2
SISTEMA - PRECATÓRIOS	2
SISTEMA – AUDI	2
SISTEMA - SISTEMA DE ARQUITETURA E ENGENHARIA	2
SISTEMA - PAUTA RELATÓRIOS	2
SISTEMA - SAP2G	1
TOTAL	**45.840**

9.2.3. ATENDIMENTOS DE SUPORTE NÃO RELACIONADOS A SISTEMAS INSTITUCIONAIS

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 165 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Serviço	Chamados registrados
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA (atendimentos que não envolvem o laboratório)	19.060
PROGRAMAS E APLICATIVOS	13.482
USUARIO DE REDE	3.711
EVENTOS	2.623
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	1.812
E-MAIL	1.175
PASTAS COMPARTILHADAS	1.120
BALCÃO VIRTUAL	762
AUDIENCIAS (KENTA)	455
TELETRABALHO	264
VIDEOCONFERÊNCIA	216
MICROSOFT	185
DESLOCAMENTO E PERNOITE	178
CENTRAL DE ATENDIMENTO	70
SME	19
SESSÕES ONLINE	5
CAU	1
TOTAL	**45.138**

9.2.4. ATENDIMENTOS DE INFRAESTRUTURA

Serviço	Chamados registrados
INFRAESTRUTURA DE REDE	2.875
BANCO DE DADOS	1.273
TELEFONIA	1.251
NIC	437
SEGURANCA DA INFORMACAO	77
ACESSO REMOTO / VPN	42
TOTAL	**9.104**

9.2.5. ATENDIMENTOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

SERVIÇOS	Chamados registrados	Impressora laser	Multifuncional	Notebook	Workstation	Desktop	Scanner Pequeno	Scanner grande porte	No-break	Monitor	Impressora Térmica
HARDWARE – INTERVENÇÃO	1.870	104	49	27		223	47	2	1047	365	
HARDWARE - ALIENAÇÃO / DOAÇÃO	1.349	116	41	141		429	179		195	231	17
HARDWARE - ACIONAR GARANTIA	155	17	20	29	3	31	25	4	5	20	
SOFTWARE - INSTALAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO	127			94	33						
SOFTWARE - OUTROS SERVIÇOS DE SOFTWARE	24										
HARDWARE - TESTE PADRÃO/ LIMPEZA / ATUALIZAÇÕES	9	2		6			1				

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SOFTWARE - REINSTALAÇÃO OU REPARO DE SOFTWARE	4			1		3					
HARDWARE - ATUALIZAÇÃO DE FIRMWARE	1		1								
TOTAL	**3.539**										

9.2.6. ATENDIMENTOS DE TREINAMENTOS

Serviço	Chamados registrados
TREINAMENTO	97

9.3. Chamados registrados no período, estratificados por mês.

9.3.1. Os atendimentos podem apresentar picos de demanda em 3 (três) meses por ano (em média), em função da necessidade de preparação, configuração e instalação de novos computadores em substituição a equipamentos fora de garantia, bem como pela implantação de sistemas de informação. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 10% sobre a média mensal apresentada e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

9.3.2. Dados coletados nos últimos anos indicam crescimento médio de 10% ao ano na quantidade de chamados abertos. Estima-se que esse crescimento da demanda pelos serviços seja causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TIC, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TIC em suporte aos processos de trabalho da CONTRATANTE, inclusive a partir de equipamentos e localidades remotas, tanto em fiscalizações como em regime de teletrabalho.

Mês/ano de registro dos chamados	Chamados registrados
junho/2021	9.187
julho/2021	9.978
agosto/2021	10.622
setembro/2021	8.981
outubro/2021	7.943
novembro/2021	9.335
dezembro/2021	5.252
janeiro/2022	9.085
fevereiro/2022	10.385
março/2022	11.179
abril/2022	8.125
TOTAL	**110.121**

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

9.4. Chamados registrados no período, estratificados por horário de registro.

Horário de abertura	Chamados registrados	Percentual de chamados
00h00 às 00h59	78	0,08%
01h00 às 01h59	54	0,05%
02h00 às 02h59	40	0,04%
03h00 às 03h59	41	0,04%
04h00 às 04h59	98	0,09%
05h00 às 05h59	154	0,14%
06h00 às 06h59	309	0,28%
07h00 às 07h59	1.490	1,35%
08h00 às 08h59	13.296	12,07%
09h00 às 09h59	17.884	16,24%
10h00 às 10h59	16.198	14,71%
11h00 às 11h59	14.485	13,15%
12h00 às 12h59	11.892	10,80%
13h00 às 13h59	10.772	9,78%
14h00 às 14h59	8.195	7,44%
15h00 às 15h59	6.277	5,70%
16h00 às 16h59	4.290	3,90%
17h00 às 17h59	1.935	1,76%
18h00 às 18h59	928	0,84%
19h00 às 19h59	543	0,49%
20h00 às 20h59	436	0,40%
21h00 às 21h59	334	0,30%
22h00 às 22h59	245	0,22%
23h00 às 23h59	147	0,13%
TOTAL	**110.121**	**100%**

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 168 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

10. Quantitativo estimado de serviços e materiais para cabeamento de dados e voz (para 24 meses)

Item	Quantidade
Conector macho RJ-45 CAT-6	5.000
Conector fêmea RJ-45 CAT-6	3.000
Patch panel 24 portas RJ-45 CAT-6	50
Voice panel 50 portas	30
Guia de cabos	100
Pach cables 3 metros CAT-6 (AZUL)	1.500
Pach cables 3 metros CAT-6 (VERMELHO)	1.500
Canaleta sistema X – 50 mm x 20 mm x 2 metros	700
Canaleta sistema X – 20 mm x 10 mm x 2 metros	300
Divisor de Rede/Divisor para 2 canais de voz - Adaptador Y	100
Divisor de Extensão RJ45 1 Macho x 2 Fêmea	120
Caixa aparente para conector RJ-45 fêmea - 2 posições	1.000
Conector para emenda linear	20
Cabo CTP-APL-50 50 pares	100m
Abraçadeira Velcro ¾	60
Parafuso com porca gaiola para rack	2.000

11. Tecnologias e produtos

Item	Detalhamento
Virtualização	VMware vSphere
Sistema Operacional	Microsoft Windows Server RedHat Enterprise Linux
Servidores	Intel x86
Storage	NetApp Huawei
Servidores de Aplicação	Microsoft IIS Red Hat JBoss Apache HTTP Server
Plataforma de Backup	CommVault
Gerenciamento de Conteúdo	Microsoft Teams Microsoft Sharepoint
Correio Eletrônico	Microsoft Exchange Postfix
Antivirus	Trend Micro Security / Apex One
Plataforma de Conectividade Ethernet	Huawei
Plataforma de Conectividade SAN	Brocade
Firewall	IPTables Palo Alto Next Generation Firewall

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 169 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Proxy / Filtro de conteúdo	A10
Monitoramento	Zabbix
Gerenciamento de TIC	Microsoft System Center RedHat Satellite Intune Fusion Inventory
Plataforma de Comunicação	Microsoft Teams
SD-WAN	FortiNet
Ativos de voz	Equipamentos da plataforma/família ALCATEL e INTELBRAS
Conteiner	RedHat Openshift

12. Ativos de infraestrutura

Item
Equipamentos servidores em geral
Servidores em lâmina e chassis
Servidores de correio eletrônico
Servidores de mensagens instantâneas
Servidores multimídia
Servidores de aplicação
Servidores de gerenciamento remoto
Servidor/Appliance de Proxy
Servidor/Appliance de Firewall
Storages
Bibliotecas de backup
Switches de LAN e SAN
SD-WAN
Roteadores
Pontos de acesso de rede sem fio, controladoras e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11
Sistemas operacionais de servidores padrão Microsoft e Linux
Sistemas de antivírus
Serviços Filtro de Conteúdo, Anti-Spam e de proteção contra malwares
Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD)
Sistemas Gerenciadores de Rede
Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais
Sistemas virtualizados
Equipamentos de videoconferência
Centrais telefônicas/ Media Gateway (GW)
Plataforma de conteinerização

13. Ativos de microinformática

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
170
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ESTAÇÃO GRÁFICA PRECISION T3500 MARCA DELL – Quantidade: 20 unidades	
Placa-Mãe	Dell Precision T3500 Chipset: Intel X58+ ICH 10. Largura do Barramento de Dados: 64 bits
Processador	Intel Xeon Série 3500
Memória	12GB
Disco Rígido	02 HD 500GB SATA
Unidade de CD-DVD	DVD +/- RW 16x
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	NVidia NVS 295 256MB
Teclado	PS2
Mouse	PS2
Monitor	LCD 22 polegadas

MINI DESKTOP LENOVO ThinkCentre M75q – Quantidade: 490 unidades	
Processador	AMD Ryzen 5 Pro 3400GE
Memória	8 GB

MONITORES	
MONITORES ADQUIRIDOS EM 2022 (GARANTIA FABRICANTE 3 ANOS)	1000
MONITORES ADQUIRIDOS ANTES DE 2022 (SEM GARANTIA FABRICANTE)	6000

NOTEBOOK POSITIVO MASTER N359i – Quantidade: 100 unidades	
Placa-Mãe	INTEL QM87 leitor SD/MiniSD/SDHC – 3 USB, 1 HDMI
Processador	INTEL Core i7
Memória	12 GB DDR3
Disco Rígido	SSD 256 GB
Display	14''
Unidade de DVD-Rw	Gravadora
Placa de Rede	10/100/1000
Placa de Vídeo	256 MB Integrada
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado

NOTEBOOK HP 645 - 250 unidades	
Processador	AMD A10
Memória	8 Gigas

NOTEBOOK Ultrabook HP Elitebook 640 G5 - 437 unidades	
Processador	INTEL i5
Memória	16 Gigas
Ano aquisição	2020
Garantia fabricante	36 meses

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 171 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

NOTEBOOK Probook HP 640 G8 - 6500 unidades	
Processador	AMD - RAYZEN 5400U
Memória	16 Gigas
Ano aquisição	2022
Garantia fabricante	36 meses

IMPRESSORAS LASER (quantitativos por modelo)	
Xerox Phaser 3250	120
Samsung ML-2851	50
Samsung ML 3310ND	290
Samsung ML 3750ND	350
OKI ES5112	459
Lexmark MS610	203

MULTIFUNCIONAIS (quantitativos por modelo)	
Lexmark X711	70
Lexmark X656e	100
Lexmark MX611	120
Lexmark MX622 ADHE	100
Okidata 4172LP	200

IMPRESSORAS DE GRANDE FORMATO (quantitativos por modelo)	
Ploter HP Design Jet 800 Modelo C7780B	1
Okidata A3 color C830	2
Okidata A3 color C831	10

IMPRESSORA DE CÓDIGO DE BARRAS E ETIQUETAS (quantitativos por modelo)	
Impressora de Código de Barras Zebra Modelo TLP 2844	150
Impressora de Código de Barras ARGOX Modelo CP-2140	350

NOBREAKS (quantitativos por modelo)	
NOBREAK 1400VA SMS NET 4+ 1400BI 115	298
MICROSOL APC 1200	2860
SERRANA PINOT 1400	266
STATION II BI - 1200 KVA	120
CR ENERGIA KSB 1500 BS	155
SENOIDAL SMS Power Vision NG 2200VA	20

SCANNERS (quantitativos por modelo)	
Scanner Fujitsu S1500 Doação CNJ	400
Scanner Fujitsu Fi6770	8
Scanner Fujitsu 6230	9
Scanner Fujitsu IX-500	983
Scanner Kodak i1150	399
AVISION AD230U	66
FUJITSU FI7700	16

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
172
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

AVISION AD345G	300

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
173
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

CENTRAIS TELEFÔNICAS (quantitativos por modelo)	
ALCATEL ONNIX-PCX	24
CORP 16.000	9
CORP 6.000	1
CORP 8.000	22
DIGISTAR XE-10B	3
DIGISTAR XE-16B	1
IMPACTA 140	19
IMPACTA 220	3
IMPACTA 220R	3
INTELBRAS 60/20	1
MODULARE 2/12	2
MODULARE 60/20	2
MODULARE I	1
MODULARE 3.000	1
Digistar XE-10	1

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 174 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 11

Catálogo de serviços

1. O catálogo de serviços constitui o rol dos serviços de TIC prestados pela CONTRATANTE.
2. Considerando o dinamismo do ambiente de TIC da CONTRATANTE, os serviços e categorias elencadas neste catálogo podem sofrer, inclusões, remoções ou ajustes.
3. As categorias aqui elencadas são classificadas quanto à sua URGÊNCIA para o atendimento.
4. A URGÊNCIA será utilizada, conjuntamente com outros critérios, para definir o nível de priorização de cada atendimento, conforme a matriz de priorização constante no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.
5. A URGÊNCIA pode ser classificada como ALTA, MÉDIA, BAIXA ou PLANEJADO.
6. Visando a boa prestação dos serviços de TIC, e com o intuito de favorecer uma boa vazão no atendimento dos chamados, a CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, ajustar as urgências das categorias de cadaserviço. Para estes casos, a CONTRATANTE terá o prazo de até 30 dias para se adequar aos ajustes nomecanismo de priorização.
7. Catálogo dos SERVIÇOS DE SUPORTE

SERVIÇO	CATEGORIA	URGÊNCIA
AUDIENCIAS (KENTA)	ACESSO OU LOTACAO NO KENTA	MÉDIA
	INCLUSAO DE UM NOVO PERIFERICO OU KIT DE GRAVACAO	BAIXA
	INFORMACOES	MÉDIA
	INSTALACAO OU ATUALIZACAO DO KENTA	MÉDIA
	PROBLEMA NA GRAVACAO OU EM UM PERIFERICO	ALTA
	RECUPERACAO DE AUDIENCIA	ALTA
	SUBSTITUICAO DE PERIFERICO	MÉDIA
BALCÃO VIRTUAL	ADICIONAR NOVA UNIDADE	PLANEJADO
	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	INSTALAR NO TEAMS	MÉDIA
	RETIFICAR INFORMAÇÃO	MÉDIA
	SOLICITAR EQUIPAMENTO	BAIXA
CERTIFICAÇÃO DIGITAL	CERTISIGN - EMISSAO DE CERTIFICADO A1 APÓS VALIDAÇÃO POR VIDEO CONFERENCIA	BAIXA
	CERTISIGN - EMISSAO DE CERTIFICADO A3 APÓS VALIDAÇÃO POR VIDEO CONFERENCIA	BAIXA
	CERTISIGN - VIDEO CONFERENCIA PARA VALIDAÇÃO	PLANEJADO
	ERRO	MÉDIA
	HABILITAÇÃO	BAIXA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERDA DE SENHA / BLOQUEIO	MÉDIA
	REENVIO DE E-MAIL PARA NOVA CERTIFICAÇÃO	BAIXA
	RENOVAÇÃO ON-LINE SOLUTI	BAIXA
	SEGUNDA VIA NÃO PAGA	BAIXA
	SEGUNDA VIA PAGA	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
175
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SOLUTI - EMISSAO DE CERTIFICADO APÓS VALIDAÇÃO POR VIDEO CONFERENCIA	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
176
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	SOLUTI - VIDEO CONFERENCIA PARA VALIDAÇÃO	PLANEJADO
E-MAIL	ALTERACAO DE CONTA	BAIXA
	AUMENTO DE CAPACIDADE	BAIXA
	CANCELAMENTO DE CONTA DE E-MAIL	BAIXA
	CRIACAO DE E-MAIL	MÉDIA
	ERRO OU FALHA	ALTA
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA	ADICIONAR EQUIPAMENTO	MÉDIA
	COMPARTILHAR EQUIPAMENTO NA REDE	MÉDIA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	REMANEJAR EQUIPAMENTO	MÉDIA
	SUBSTITUIR EQUIPAMENTO	MÉDIA
EVENTOS	CADASTRAR SUSTENTAÇÃO ORAL ON-LINE	ALTA
	JUSTIÇA ITINERANTE	PLANEJADO
	OUTROS EVENTOS	PLANEJADO
	PALESTRAS / REUNIÕES	PLANEJADO
	PLANTÃO JUDICIÁRIO	PLANEJADO
	SESSÃO DE DIREITO PÚBLICO, PRIVADO E CRIMINAL	PLANEJADO
	TRIBUNAL DO JÚRI	PLANEJADO
	TRIBUNAL DO PLENO	PLANEJADO
MICROSOFT	AUMENTO DE CAPACIDADE	BAIXA
	CRIACAO OU ALTERACAO DE SITE	BAIXA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	LICENCA DE USO	MÉDIA
	RESTAURACAO DE CONTEUDO	MÉDIA
	SINCRONIZACAO DE ARQUIVOS	BAIXA
PASTAS COMPARTILHADAS	ALTERACAO / EXCLUSAO DE PASTA OU GRUPO	MÉDIA
	ALTERACAO DE PERMISSAO OU ACESSO	MÉDIA
	AUMENTO DE CAPACIDADE	BAIXA
	RESTAURACAO	BAIXA
POWER BI	INSTALAÇÃO DO POWER BI DESKTOP RS	BAIXA
	RELATÓRIOS - ERRO OU FALHA	MÉDIA
	RELATÓRIOS - INFORMAÇÕES	BAIXA
	REPORT SERVER - ACESSO	MÉDIA
	REPORT SERVER - ERRO OU FALHA	MÉDIA
PROGRAMAS E APLICATIVOS	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMACOES	MÉDIA
	INSTALACAO OU ATUALIZACAO	MÉDIA
SESSÕES ONLINE	SOLICITAR TRANSMISSÃO DE SESSÃO	PLANEJADO
	SOLICITAR VÍDEO DE SESSÃO GRAVADA	MÉDIA
SISTEMA - COBRANÇA ADMINISTRATIVA (PJE)	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	NOVA / ALTERAÇÃO FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - ARRECADAÇÃO EXTRA JUDICIAL	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	NOVA / ALTERAÇÃO FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - ARRECADAÇÃO	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	NOVA / ALTERAÇÃO FUNCIONALIDADE	PLANEJADO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
177
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

JUDICIAL		

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 178 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - AUDI	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - BACENJUD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - BI	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	NOVA FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - CAGED	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - CAPJUS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - CCSBACEN	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - CERTIDÃO JUDICIAL	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - CORREIÇÃO WEB	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - DEPÓSITOS JUDICIAIS	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
SISTEMA - DÍVIDA ATIVA	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
SISTEMA - DJE	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - DPGE	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - E-CARTA	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	IMPLANTAÇÃO	PLANEJADO
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	TREINAMENTO	PLANEJADO
SISTEMA - E-STF	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - GESTÃO APLIC - CONTRATOS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - GESTÃO JUDICIÁRIA	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INCONSISTÂNCIA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	NOVA FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
	RELATÓRIO PERSONALIZADO	PLANEJADO
SISTEMA - GDR	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
SISTEMA - INFOJUD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 179 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - INFOPEN	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - INFOSEG	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - INVENTÁRIOS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	SOLICITAÇÕES	BAIXA
JUDICIAIS SISTEMA - ISTJ	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - LIBRA	CRIAÇÃO / ALTERAÇÃO DE COMPETÊNCIA	MÉDIA
	CRIAÇÃO DE NOVA VARA	MÉDIA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	PENDÊNCIA DE MIGRAÇÃO	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
	RELATÓRIO PERSONALIZADO	BAIXA
SISTEMA - MALA DIRETA	INSTALAÇÃO DO APLICATIVO	BAIXA
	ORIENTAÇÕES SOBRE INSTALAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - MALOTE DIGITAL	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
	RECUPERAÇÃO DE SENHA DE CARTÓRIO	BAIXA
	RELATÓRIO PERSONALIZADO	PLANEJADO
SISTEMA - MENTORH	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	INSTALAÇÃO DE NOVO PONTO BIOMÉTRICO	PLANEJADO
SISTEMA - MIGRADOR 4.0	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	MIGRAR PROCESSOS (LIBRA/PROJUDI PARA O PJE)	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - OMD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - PAUTA RELATÓRIOS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - PERGAMUM	CORREÇÃO	BAIXA
	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - PJE	ASSUNTO / CLASSE / COMPETÊNCIA	MÉDIA
	CADASTRO DE CEP	MÉDIA
	CADASTRO DE PROCURADORIA: PÚBLICA E PRIVADA	MÉDIA
	CONFIGURAÇÃO DE AUDIÊNCIAS	MÉDIA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	ERRO OU FALHA AO REMETER	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	INSTALAÇÃO PJE OFFICE	MÉDIA
	INTEGRAÇÕES EXTERNAS - MNI	PLANEJADO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 180 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
	PJE TOKEN - ERRO OU FALHA	ALTA
	PJE TOKEN - INFORMAÇÕES / SOLICITAÇÕES	MÉDIA
	PROCESSO SEM NÓ ATUAL	ALTA
	PUSH	MÉDIA
SISTEMA - PJECOR	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - PLENÁRIO VIRTUAL	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMACOES	BAIXA
SISTEMA - PORTAL	ALTERACAO / PUBLICACAO DE CONTEÚDO	MÉDIA
	DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	MÉDIA
	ERRO / FALHA CERTIDÕES	ALTA
	ERRO / FALHA CONSULTA DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS	ALTA
	ERRO / FALHA CONSULTAS PROCESSUAIS	ALTA
	ERRO / FALHA JURISPRUDÊNCIA	ALTA
	ERRO / FALHA PORTAL EXTERNO 404 PÁGINA NÃO ENCONTRADA	ALTA
	ERRO / FALHA PORTAL EXTERNO PUBLICAÇÃO DE NOTÍCIAS	ALTA
	ERRO / FALHA PUSH	ALTA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - PRECATÓRIOS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - PROAD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
	SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - PROJUDI	ALTERAÇÃO DE EMAIL CADASTRADO	MÉDIA
	BLOQUEIO / DESBLOQUEIO DE USUÁRIO	MÉDIA
	CADASTRO DE ADVOGADO DE OUTRO ESTADO	BAIXA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	LIBERAÇÃO DE CERTIFICADO	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
	SOLICITAÇÃO DE NOVA FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
	SOLICITACAO DE RELATÓRIOS	PLANEJADO
SISTEMA - PROMAG	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
SISTEMA - REDMINE	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - RENAJUD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SAP2G	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
	SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO	BAIXA
	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 181 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SISTEMA - SAPCOR	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
182
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO	BAIXA
SISTEMA - SAPTR	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SEEU	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - SEM	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SEOF	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SFL VOTAÇÃO	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SIEL	ERRO OU FALHA	BAIXA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SIGADOC	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	MÉDIA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	MÉDIA
SISTEMA - SIGEP	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INSTALAÇÃO	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SIJE	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SIMPLAN	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	SOLICITAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SINEJUS	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	IMPORTAÇÃO / EXPORTAÇÃO DE DADOS	BAIXA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SISBAJUD	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SISTEMA - SISGEAC	ALUNO ACESSAR CERTIFICADO	BAIXA
	CADASTRO DE ALUNO E ACESSO AO SISTEMA	BAIXA
	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SISTAC	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SISTEMA ARQUIT. E ENG.	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SISTEMA DE DEPÓSITOS JUDICIAIS	ERRO OU FALHA	ALTA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
	NOVA / ALTERAÇÃO FUNCIONALIDADE	PLANEJADO
SISTEMA - SISTEMAS DO CNJ	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA
SISTEMA - SPE	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMACOES	BAIXA
SISTEMA - THEMA	ERRO OU FALHA	MÉDIA
	INFORMAÇÕES	BAIXA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 183 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	PERFIL DE ACESSO / LOTAÇÃO	BAIXA
SME	CRIAÇÃO DE SERVIDOR DE IMAGEM	MÉDIA
	MANUTENÇÃO DE IMAGEM	MÉDIA
	RETORNO DE RESERVA TÉCNICA PARA O ESTOQUE	MÉDIA
TELETRABALHO	SOLICITAR TELETRABALHO	MÉDIA
	SUSPENDER TELETRABALHO	BAIXA
TREINAMENTO	CAPACITAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS	PLANEJADO
USUARIO DE REDE	ALTERACAO DE IDENTIDADE DE REDE	MÉDIA
	ALTERACAO DE SENHA	MÉDIA
	CANCELAMENTO	MÉDIA
	CRIACAO OU PRORROGACAO	MÉDIA
	DESBLOQUEIO OU BLOQUEIO	MÉDIA
VIDEOCONFERÊNCIA	ERRO OU FALHA	ALTA
	INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO	PLANEJADO
	SOLICITAÇÃO DE MÍDIA DIGITAL	ALTA

8. Catálogo dos SERVIÇOS DE INFRASTRUTURA

SERVIÇO	CATEGORIA	URGÊNCIA
ACESSO REMOTO / VPN	ANALISE DOS REGISTROS DE ACESSO REMOTO	MÉDIA
	AUTORIZACAO DE ACESSO REMOTO	ALTA
	CANCELAMENTO DE ACESSO REMOTO	MÉDIA
BANCO DE DADOS	BACKUP E/OU RESTORE DE BD/DW	MÉDIA
	CRIAÇÃO DE BD/DW	PLANEJADO
	CRIAÇÃO/MODIFICAÇÃO DE OBJETOS DE BD/DW	MÉDIA
	DCL	MÉDIA
	DDL	MÉDIA
	DML	MÉDIA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	EXCLUSÃO DE BD/DW	MÉDIA
	EXECUÇÃO DE SCRIPTs OU PROCEDURES NO BD/DW	MÉDIA
	PROBLEMA NO BD/DW	ALTA
	PROGRAMAÇÃO / SCRIPTS	PLANEJADO
	REFRESH / CARGA	MÉDIA
	SOLICITAÇÃO DE LOG OU DEBUG NO BD/DW	MÉDIA
	USUÁRIOS DE BD/DW	MÉDIA
INFRAESTRUTURA DE REDE	FALHA DE PONTO LOGICO	ALTA
	FALHA NA REDE SEM FIO	ALTA
	INSTALACAO DE PONTO LOGICO	MÉDIA
	INSTALACAO DE REDE SEM FIO	MÉDIA
	LINK DE DADOS	MÉDIA
NIC	FIREWALL SDWAN - ERRO/FALHA	ALTA
	FIREWALL SDWAN - INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO	MÉDIA
	FIREWALL SDWAN - SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTO	BAIXA
	MANUTENÇÃO / ACOMPANHAMENTO TÉCNICO	ALTA
	SWITCH - ERRO/FALHA	ALTA
	SWITCH - INSTALAÇÃO/CONFIGURAÇÃO	MÉDIA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 184 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	SWITCH - SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTO	BAIXA
	ZABBIX	PLANEJADO
NOC	ACTIVE DIRECTORY	MÉDIA
	BACKUP / RESTORE	MÉDIA
	DATACENTER	MÉDIA
	DEPLOY DE APLICAÇÃO (EXISTENTE)	PLANEJADO
	DEPLOY DE APLICAÇÃO (NOVA)	PLANEJADO
	E-MAIL	ALTA
	ERRO OU FALHA	ALTA
	FIREWALL	ALTA
	LINUX	MÉDIA
	MÁQUINA FÍSICA	MÉDIA
	MÁQUINA VIRTUAL	MÉDIA
	OPENSHIFT	MÉDIA
	REINICIALIZAÇÃO DO SERVIÇO PARADO	ALTA
	RIVERBED	MÉDIA
	SERVIDOR DE APLICAÇÃO	MÉDIA
	STORAGE	MÉDIA
	SYSTEM CENTER	MÉDIA
	VPN	MÉDIA
	WINDOWS	MÉDIA
SEGURANCA DA INFORMACAO	ANALISE DE SEGURANCA	MÉDIA
	AVALIACAO DE SITES / PROGRAMAS / APLICATIVOS	MÉDIA
	BLOQUEIO DE SPAM / SITE / APLICATIVO	MÉDIA
	DUVIDAS SOBRE SEGURANCA DA INFORMACAO	BAIXA
TELEFONIA	ATUALIZACAO DE CADASTRO TELEFONICO	BAIXA
	CONFIGURACAO DE CELULAR FUNCIONAL	MÉDIA
	CONFIGURACAO DE CENTRAL TELEFONICA	MÉDIA
	CONFIGURACAO DE TELEFONIA MOVEL	MÉDIA
	INSTALACAO OU REMOCAO DE APARELHO FIXO	BAIXA
	INSTALACAO OU REMOCAO DE CENTRAL TELEFONICA	BAIXA
	PROBLEMA NA TELEFONIA FIXA	ALTA
	PROBLEMA NA TELEFONIA MOVEL	ALTA
	TRANSFERENCIA OU CONFIGURACAO DE APARELHO FIXO	MÉDIA

9. Catálogo dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO
   9.1. As categorias destes serviços não possuem classificação quanto à sua urgência.
   9.2. O mecanismo de priorização dos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO leva em consideração critérios relacionados à localização geográfica dos usuários atendidos em cada chamado, conforme consta no ANEXO 9 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO.

SERVIÇO	CATEGORIA
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE - ACIONAR GARANTIA
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE - ALIENAÇÃO / DOAÇÃO
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE - ATUALIZAÇÃO DE FIRMWARE
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE - INTERVENÇÃO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO HARDWARE - TESTE PADRÃO/ LIMPEZA / ATUALIZAÇÕES
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO SOFTWARE
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO SOFTWARE - INSTALAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO (EQUIPAMENTOS NOVOS)
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO SOFTWARE - RECUPERAÇÃO LÓGICA DE DADOS
LABORATÓRIO	MANUTENÇÃO SOFTWARE - REINSTALAÇÃO OU REPARO DE SOFTWARE
SME	MANUTENÇÃO PREVENTIVA

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 186 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 12

Transição e Implantação dos Serviços

1. Dos Termos
   1.1. A Transição dos Serviços compreende o período de até 2 (dois) meses, a contar do início da vigência do contrato. Neste período haverá sobreposição contratual com o contrato de Suporte a Serviços atualmente vigente.
   1.2. A Implantação dos Serviços compreende o período de até 2 (dois) meses, a contar do término do período de Transição. Neste período haverá somente uma contratada responsável por cada um dos lotes que são objeto desta contratação.
      1.2.1. O mesmo se aplica para o caso de uma mesma CONTRATADA ser vencedora do processo licitatório para ambos os lotes.
   1.3. Plano Básico de Transição e Implantação dos Serviços Preliminar é o documento integrante da proposta que detalha o cronograma mínimo e os responsáveis das áreas de atuação chave durante o período de transição.

2. Plano Básico de Transição e Implantação dos Serviços Preliminar
   2.1. Cronograma Mínimo
      2.1.1. Reunião de Aprovação do Plano Básico de Transição Ajustado (Definitivo).
      2.1.2. Reuniões de Detalhamento do Contrato e do Cenário do Cliente em cada Área de Atuação.
      2.1.3. Apresentação de Mão de Obra inicial para inicio do processo de capacitação.
      2.1.4. Apresentação da Mão de Obra inicial para atuação em serviço.
      2.1.5. Apresentação do modelo de Operação da Central de Serviços.
      2.1.6. Capacitação e Assimilação do Serviço à Central de Serviços.
      2.1.7. Elaboração e Aprovação de Plano de Mudança da Central de Serviços de Contrato.
      2.1.8. Apresentação da Mão de Obra para virada do contrato.
      2.1.9. Levantamento dos chamados que ficaram pendentes do contrato anterior sob responsabilidade do Contrato de Suporte.
      2.1.10. Levantamento dos chamados que necessitem de autorização, ainda que anteriormente autorizados sob responsabilidade do Contrato de Suporte.
      2.1.11. Atendimento integral do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS.
      2.1.12. Encerramento de tolerância com chamados do contrato anterior que sejam de responsabilidade do Contrato de Suporte que restaram abertos.
   2.2. Responsáveis das Áreas de Atuação
      2.2.1. Visando tratativas simultâneas dos serviços, serão definidos Responsáveis das Áreas de Atuação pela CONTRATADA a atuarem presencialmente na CONTRANTANTE durante a Transição de Serviços
      2.2.2. As Áreas de Atuação desenhadas são:
         2.2.2.1. Lote I – Suporte
            2.2.2.1.1. Central de Serviços
            2.2.2.1.2. Suporte de Campo e Eventos
            2.2.2.1.3. Laboratório e Logística
            2.2.2.1.4. Suporte Especializado
         2.2.2.2. Lote II – Infraestrutura
            2.2.2.2.1. Sistemas Operacionais Cliente/Servidor (Linux/Windows)
            2.2.2.2.2. Ambiente de Virtualização/Docker/Servidor de Aplicação
            2.2.2.2.3. Datacenter (Servidores, Appliances, Storages e Monitoramento)
            2.2.2.2.4. Infraestrutura de Redes
            2.2.2.2.5. Telefonia
            2.2.2.2.6. Banco de Dados
            2.2.2.2.7. Segurança da Informação

3. Reunião de Aprovação do Plano Básico de Transição Ajustado (Definitivo)

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 187 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

3.1. Prazo Limite: Dia útil anterior ao início da vigência do contrato
3.2. Participantes Obrigatórios da CONTRATADA:Preposto (s) e Gerente(s) de Projeto.
3.3. Participantes Facultativos da CONTRATADA: Responsáveis das Áreas de Atuação do Lote
3.4. Participantes do CONTRATANTE: Gestores, Fiscais Técnicos e Responsáveis de Serviços do CONTRATANTE
3.5. Deverá ser informado a localização da Central de Serviços

4. Período de Transição de Serviços
4.1. Reuniões de Detalhamento do Contrato e do Cenário do Cliente em cada Área de Atuação
4.1.1. É admitida mais de 1 (uma) Área de Atuação, desde que haja anuência do CONTRATANTE na pessoa do Gestor ou do Fiscal Técnico.
4.1.2. Prazo Limite: Todas as reuniões das áreas de atuação devem ser realizadas até o 5º dia útil de vigência do contrato
4.1.3. Participantes Obrigatórios da CONTRATADA: Responsáveis das Áreas de Atuação.
4.1.4. Participantes Facultativos da CONTRATADA: Preposto(s) e Gerente(s) de Projeto.
4.1.4.1. Caso haja mais de 1 (uma) Área de Atuação, poderá ser exigida a participação do(s) Preposto(s) e Gerente(s) de Projeto pelo CONTRATANTE.
4.1.4.2. Cabe à CONTRATADA solicitar o máximo de informações relevantes ao Serviço que possam vir a auxiliar as etapas seguintes.
4.2. Apresentação inicial de profissionais para início do processo de capacitação.
4.2.1. Os profissionais deverão se apresentar nos seguintes quantitativos mínimos:

LOTE I

Polo/Local de Trabalho	Profissional	Quantidade
Belém/Central de Serviço	S1	5
	S2	2
	S3	2
Belém/Escola Judicial	S2	1
Belém/Fórum Cível-Criminal	S2	4
Belém/Laboratório	S4	1
	S6	1
Belém/Sede	S2	4
	S3	2
Abaetetuba	S2	1
Altamira	S2	1
Ananideua	S2	1
Breves	S2	1
Capanema	S2	1
Castanhal	S2	1
Itaituba	S2	1
Marabá	S2	1
Paragominas	S2	1
Parauapebas	S2	1
Santa Izabel	S2	1
Santarém	S2	1

4.2.2. A CONTRATANTE pode, conforme a necessidade do serviço, solicitar mais profissionais durante o Período de Transição (ainda que apos a capacitação), e independendo do lote.
4.2.3. Os profissionais receberão capacitação em Belém/PA pela CONTRATANTE por até 15 (quinze) dias a iniciar no 11º (décimo primeiro) dia corrido (ou no dia útil imediatamente subsequente) do início da vigência do contrato.
4.2.4. Para os profissionais cujos POLOS DE ATENDIMENTO estejam localizados em cidades do Interior do Estado do Pará, com exceção da Região Metropolitana de Belém, será aplicada a tabela de pernoites no período de duração do curso.
4.2.4.1. Neste caso, não será aplicado a tabela de deslocamento, ficando a CONTRATANTE isenta de quaisquer custos de deslocamento a esses profissionais.

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 188 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

4.3. Apresentação inicial de profissionais para atuação em serviço

4.3.1. Os profissionais cujos POLOS DE ATENDIMENTO estejam localizados na Região Metropolitana de Belém, com exceção dos vinculados à CENTRAL DE SERVIÇOS, deverão se apresentar em seus respectivos POLOS DE ATENDIMENTO no dia útil seguinte à conclusão da capacitação.

4.3.2. Os profissionais cujos POLOS DE ATENDIMENTO estejam localizados no Interior do Estado do Pará, deverão se apresentar em seus respectivos POLOS DE ATENDIMENTO em até três dias úteis após a conclusão da capacitação

4.3.2.1. O período excedente ao curso não será contabilizado para efeitos de pagamento de pernoites.

4.3.3. A atuação desses profissionais visam a ambientação e a assimilação das peculiaridades de cada um dos polos, atendendo também as necessidades da CONTRATANTE.

4.4. Apresentação do modelo de Operação da CENTRAL DE SERVIÇOS para o LOTE I.

4.4.1. A ser realizada em até 30 (trinta) dias corridos a contar do início da vigência do contrato, ou no dia útil subsequente.

4.4.2. Deverá ser apresentado pelo Preposto, Gerente(s) do Projeto e Responsável pela Área da Central de Serviços.

4.4.3. Devem detalhar o funcionamento, ferramentas e mecanismos visando garantir o cumprimento e monitoramento do ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - CENTRAL DE SERVIÇOS.

4.5. Elaboração e Aprovação de Plano de Mudança da Central de Serviços de Contrato para o LOTE I.

4.5.1. Em 50 (cinquenta) dias corridos a contar do início do contrato, deverá ser apresentado e aprovado pelo Gestor e Fiscal Técnico.

4.5.2. Deverá ser apresentado pelo Preposto, Gerente(s) do Projeto e Responsável pela Área da Central de Serviços.

4.5.3. Detalhar pontos chaves da transição da central.

4.5.3.1. Telefone de Contato até a portabilidade do número da CONTRATANTE

5. A Etapa de Implantação de Serviços.

5.1. Início do funcionamento da Central de Serviços e apresentação dos profissionais alocados para Etapa de Implantação.

Quantidade Mínima Inicial no 1º Dia da Etapa de Implantação - LOTE 1

Polo	Profissional	Quantidade
CENTRAL ATENDIMENTO	S1	21
	S2	3
	S3	3
	S7	1
POLO ABAETETUBA	S2	2
POLO ALTAMIRA	S2	2
POLO ANANINDEUA	S2	2
POLO BRAGANÇA	S2	1
POLO BREVES	S2	2
POLO CAPANEMA	S2	2
POLO CASTANHAL	S2	2
POLO CIDADE VELHA	S7	1
	S2	11
	S3	1
POLO EJPA	S2	1
POLO ICOARACI	S2	1
POLO ITAITUBA	S2	2
POLO MARABÁ	S2	2
POLO PARAGOMINAS	S2	2
POLO PARAUAPEBAS	S2	2
POLO REDENÇÃO	S2	1
POLO RÔMULO MAIORANA	S2	1
POLO SANTA IZABEL DO PARÁ	S2	2
POLO SANTARÉM	S2	2
POLO SEDE	S7	2
	S5	1
	S2	11

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
189
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

	S3	9
POLO SOURE	S2	1
POLO TUCURUÍ	S2	2
POLO TURMA RECURSAL	S2	1
LABORATÓRIO	S7	1
	S4	4
	S5	1
APOIO LOGÍSTICO	S6	4

Quantidade Mínima Inicial no 1º Dia da Etapa de Implantação - ITEM 03

Polo	Profissional	Quantidade
BANCO DE DADOS	R6	0
	R7	0
INFRAESTRUTURA DE CABEAMENTO	R2	2
OPERAÇÕES NIC	R4	1
	R5	1
OPERAÇÕES NOC	R8	2
	R9	2
	R10	1
	R11	1
	R14	1
	R15	1
	R16	1
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	R17	1
POLO DATACENTER	R1	4
TELECOM	R3	1

5.2. Dos Prazos

Os Prazos da Etapa de Implantação, a contar do seu início (conforme item 1.2), obedecerão a tabela (expressa em dias corridos) a seguir:

Prazo Limite	Ação
1º dia	Item 5.1
7º dia	Levantamento dos chamados que ficaram pendentes do contrato anterior sob responsabilidade do Contrato de Suporte
14º dia	Levantamento dos chamados que necessitem de autorização, ainda que anteriormente autorizados sob responsabilidade do Contrato de Suporte.
30º dia	Integralização de 100% da Mão de Obra Mínima requerida.
60º dia	Atendimento integral do ANEXO 2 – CENTRAL DE SERVIÇOS
60º dia	Encerramento de tolerância com chamados do contrato anterior que sejam de responsabilidade do Contrato de Suporte que restarem abertos

5.3. Dos Indicadores na Etapa de Implantação

Os Indicadores do ANEXO 9 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS terão a seguinte progressão:

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
190
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Lote I – Suporte a Serviços

Indicador	1º MÊS DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO	2º MÊS DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO
S01	87%	91%
S02	10%	7%
S03	87%	91%
S04	10%	7%
S05	10%	7%
S06	72%	76%
S07	87%	91%
S08	62%	66%
S09	90%	94%
S10	90%	94%
S11	87%	91%
S12	10%	7%
M01	87%	91%
M02	10%	7%
M03	10%	7%
M04	10%	7%
M05	10%	7%

Lote II – Infraestrutura

Indicador	1º MÊS DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO	2º MÊS DA ETAPA DE IMPLANTAÇÃO
R01	80%	90%
R02	10%	5%
R03	80%	90%
R04	10%	5%
R05	10%	5%
R06	80%	90%

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 191 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 13

MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO PROPOSTO

1. Os valores constantes nas colunas 'Qtd Mín Mensal' e 'Qtd Máx Mensal' levam em consideração os quantitativos descritos no item 2.6 do TERMO DE REFERÊNCIA, e não devem ser editados pela Licitante.
2. Os valores constantes nas colunas 'Valor Unitário', 'Valor Mensal Mín', 'Valor Mensal Max' e 'Valor Global 24 Meses' são apenas valores de referência, preenchidos com base no Mapa de Cotação de Preços constante no processo. Estes campos devem ser preenchidos pelos valores propostos pela Licitante.
3. A validade da proposta será de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

Valores expressos em R$

LOTE 1 ORÇAMENTO PROPOSTO								
Item	**Serviço**	**Unidade**	**Qtd Mín Mensal (f)**	**Qtd Máx Mensal (g)**	**Valor Unitário (h)**	**Valor Mensal Mín (f x h)**	**Valor Mensal Max (g x h)**	**Valor Global 24 meses (24 x g x h)**
01	UNIDADES DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SERVIÇOS DE SUPORTE	UST-S	29.854	41.500	53,65	1.601.667,10	2.226.475,00	53.435.400,00
	UNIDADES DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS	UST-M	0	6.000	48,51	0,00	291.060,00	6.985.440,00
					TOTAL	**1.601.667,10**	**2.517.535,00**	**60.420.840**

ITEM 03 ORÇAMENTO PROPOSTO								
Item	**Serviço**	**Unidade**	**Qtd Mín Mensal (f)**	**Qtd Máx Mensal (g)**	**Valor Unitário (h)**	**Valor Mensal Mín (f x h)**	**Valor Mensal Max (g x h)**	**Valor Global 24 meses (24 x g x h)**
01	UNIDADES DE SERVIÇOS TÉCNICOS PARA SERVIÇOS DE SUPORTE	UST-R	7.700	15.840	66,44	511.588,00	1.052.409,60	25.257.830,40
					TOTAL	**511.588,00**	**1.052.409,60**	**25.257.830,40**

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 192 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 14

ORDEM DE SERVIÇO

1. IDENTIFICAÇÃO

Data de Emissão: xx/xx/xx	**Emergencial**: Sim ( ) Não ( )
OS:	<Identificação da Ordem de Serviço>
Nome do Projeto / Sigla:	<identificação única do projeto e sigla quando houver>
CONTRATADA/Nº Contrato:	<Identificação do nome da contratada e Nº do contrato>
Requisitante:	<identificação da área requisitante>
É O.S. complementar?	[ ] Não / [ ] Sim, da O.S.:

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS (Relação dos entregáveis que compõem a OS)

ID	Produto / Serviço	Métrica	Quant	Valor R$
1	<Descrição dos serviços requisitados na OS>	<Descrição da unidade de medida para avaliação do serviço>		
2				
3				
			Total	

3. INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES (Descrever instruções necessárias à execução da OS)

<Desenvolver...> <Elaborar...> <...>

4. CRONOGRAMA

ID	Tarefa	Estimativa de Início	Estimativa de Término
1	<Descrição das tarefas incluídas na OS>	<Data/Hora de início da tarefa>	<Data/Hora de Termino da tarefa>
2		/ /	/ /
...		/ /	/ /

5. DOCUMENTOS ENTREGUES (Descrever os documentos entregues à CONTRATADA junto com a OS, a **fim de subsidiar a execução do(s) serviço(s)**

6. DADOS DO DESLOCAMENTO

Local da realização dos serviços	
Polo de atendimento de origem	
Distância total ida e volta em linha reta	
Km C – Quilometragem considerada	
Valor Km - Valor do quilômetro	
Qtde Pernoite - Quantidade de pernoites efetivamente necessários	
Qtde Técnico - Quantidade de profissionais técnicos envolvidos	
Compensação do deslocamento (R$)	

7. DATAS E PRAZOS

Data/Hora prevista para início dos serviços	___/___/_____ - ___:___
Data/Hora prevista para entrega dos serviços	___/___/_____ - ___:___

8. APROVAÇÕES

[Nome] – [Matrícula] **Área Requisitante da Solução** **CONTRATANTE**	[Nome] – [Matrícula] **Fiscal do Contrato** **CONTRATANTE**
[Nome] – [Qualificação]	

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 193 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Preposto **CONTRATADA**	

ANEXO 15

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal da CONTRATADA sobre o sigilo dos dados e informações de uso da CONTRATANTE, bem como a ciência de suas normas e políticas de segurança da informação vigentes na CONTRATANTE.

1. CONDIÇÕES DO TERMO

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ, sediado na Av. Almirante Barroso n 3089 - Bairro: Souza - CEP: 66613-710 - Belém - PA. Telefone: (91) 3205-3000, CNPJ n.° 04.567.897/0001-90, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.° <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/XXXX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE.

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

CONSIDERANDO o disposto na PSI - Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1.1 Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO, o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes, em conformidade com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

1.2 Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- **Informação**: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- **Informação pública ou ostensiva**: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.
- **Informações sensíveis**: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.
- **Informações sigilosas**: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.
- **Contrato principal**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

1.3 Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação abrangerá toda informação escrita, verbal ou em linguagem computacional em qualquer nível ou ainda de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 194 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, configurações, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:
I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação.
II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.
III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

1.4 Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.
I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.
I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:
I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros.

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 195 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.
IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Parágrafo Sétimo – A CONTRATADA obriga-se por si, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a ter ciência e entendimento sobre a versão mais atual e todos os artefatos da PSI – Política de Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE, dando estrito cumprimento ao que estiver determinado nessa norma, no âmbito da prestação dos serviços objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

1.5 Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

1.6 Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam do tema, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

1.7 Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro – Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes ou ainda constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Terceiro – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:
I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.
II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.
V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.
VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.
VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL.

1.8 Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Belém, no Estado do Pará, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO

TJPAPRO2024005537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
196
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.
Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

2. APROVAÇÃO

Local e data	
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO	CARIMBO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 197 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 16

TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS

Eu, _____, portador(a) da Carteira de Identidade Nº._____, expedida pela _____ e CPF _____ declaro ter ciência e compreensão do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS, assinado pela CONTRATADA e CONTRATANTE no âmbito do Contrato Nº _____/____., bem como da PSI – Política de Segurança da Informação e seus artefatos, em vigor na CONTRATANTE, aos quais prestarei cumprimento.

Local e data	
Assinatura do profissional empregado da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
	CARIMBO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 198 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 17

PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO - PML

1. IDENTIFICAÇÃO

Descrição	
Solicitante - Cargo	
Data da Solicitação	

2. AUTORIZADORES

Nome	**Cargo**

3. MOTIVAÇÃO DA MUDANÇA

4. DESCRIÇÃO DA MUDANÇA

5. JANELA DE EXECUÇÃO

Data Prevista	
Horário Previsto	

6. SERVIÇOS AFETADOS

Nome do Serviço	**Impacto Previsto**

7. PLANO DE COMUNICAÇÃO

8. MATERIAL NECESSÁRIO (descrição de material extra, necessário para a mudança)

Descrição	**Motivo**	**Quantidade**

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 199 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

9. NECESSIDADES ADICIONAIS

Item	Descrição

10. DETALHAMENTO DE EXECUÇÃO

11. PLANO DE CONTINGÊNCIA / ROLLBACK (preencher em caso de retornar ao estado anterior a mudança)

12. DOCUMENTAÇÃO A SER ATUALIZADA

Arquivo	Local

13. EQUIPE NECESSÁRIA

Nome	Especialidade

14. REVISÃO PÓS-IMPLEMENTAÇÃO (preencher com testes ou verificações para após a mudança)

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 201 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 18

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. _____/_____

DECLARAÇÃO

_____(nome da empresa licitante), CNPJ nº, sediada em _____ (endereço completo), declara que repassa os direitos patrimoniais, inclusive os autorais, do serviço relativo ao objeto desta licitação, para que o Tribunal de Justiça do Estado do Pará utilize a seu critério, nos termos do disposto no art. 111 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações posteriores, e dos artigos 49, 50, 51 e 52 da lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 e suas alterações posteriores, sem que lhe assista direito à indenização.

Local e data
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 202 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 19

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

UTILIZAR MODELO/FUNCIONALIDADE DO COMPRASNET

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
203
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 20

MODELO DE DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGA MENOR

UTILIZAR MODELO/FUNCIONALIDADE DO COMPRASNET

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
204
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 21

MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS SUPERVENIENTES À HABILITAÇÃO

UTILIZAR MODELO/FUNCIONALIDADE DO COMPRASNET

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
205
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 22

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

UTILIZAR MODELO/FUNCIONALIDADE DO COMPRASNET

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 206 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 23

VALORES SALARIAIS MÍNIMOS

SERVIÇOS DE SUPORTE

ITEM	SERVIÇO	VALOR SALARIAL MÍNIMO
S1	SERVIÇO S1 - SUPORTE 1º NÍVEL	R$ 1.875,67
S2	SERVIÇO S2 - SUPORTE 2º NÍVEL	R$ 2.013,75
S3	SERVIÇO S3 - SUPORTE 3º NÍVEL	R$ 5.666,67
S4	SERVIÇO S4 - SUPORTE EM MICROINFORMÁTICA	R$ 2.139,25
S5	SERVIÇO S5 - SUPORTE ESPECIALIZADO EM ELETRÔNICA	R$ 2.500,00
S6	SERVIÇO S6 - SUPORTE LOGÍSTICO	R$ 1.525,75
S7	SERVIÇO S7 - SUPERVISÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE	R$ 3.200,25
S8	SERVIÇO S8 - COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE	R$ 13.666,67

SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA

ITEM	SERVIÇO	VALOR SALARIAL MÍNIMO
R1	SERVIÇO R1 - MONITORAMENTO DE SERVIÇOS E DE INFRAESTRUTURA	R$ 3.833,33
R2	SERVIÇO R2 - SUSTENTAÇÃO DE REDE DE DADOS E VOZ	R$ 3.833,33
R3	SERVIÇO R3 - SUSTENTAÇÃO DE TELECOMUNICAÇÕES	R$ 3.833,33
R4	SERVIÇO R4 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE MÉDIA)	R$ 6.333,33
R5	SERVIÇO R5 - SUSTENTAÇÃO DE REDE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	R$ 8.333,33
R6	SERVIÇO R6 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIALIDADE ORACLE)	R$ 11.000,00
R7	SERVIÇO R7 - SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS (ESPECIALIDADE MS SQL SERVER)	R$ 11.000,00
R8	SERVIÇO R8 - SUSTENTAÇÃO A SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE BAIXA)	R$ 3.333,33
R9	SERVIÇO R9 - SUSTENTAÇÃO A SISTEMAS OPERACIONAIS (COMPLEXIDADE MÉDIA)	R$ 5.666,67
R10	SERVIÇO R10 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA WINDOWS (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	R$ 7.500,00
R11	SERVIÇO R11 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMA LINUX (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	R$ 7.500,00
R12	SERVIÇO R12 - SUSTENTAÇÃO EM ARMAZENAMENTO, BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE MÉDIA)	R$ 5.666,67
R13	SERVIÇO R13 - SUSTENTAÇÃO EM BACKUP E RESTORE (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	R$ 7.500,00
R14	SERVIÇO R14 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE MÉDIA)	R$ 5.666,67
R15	SERVIÇO R15 - SUSTENTAÇÃO EM SERVIDORES DE APLICAÇÃO E SOLUÇÕES (COMPLEXIDADE ESPECIALISTA)	R$ 7.500,00

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC
207
Tribunal de Justiça do Estado do Pará

R16	SERVIÇO R16 - SUSTENTAÇÃO EM VIRTUALIZADORES	R$ 5.666,67
R17	SERVIÇO R17 - SUSTENTAÇÃO EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	R$ 12.666,67

ANEXO 24

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISITA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. _____/_____

DECLARAÇÃO

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no item 7.2.8 do Edital do Pregão Eletrônico nº xxx/xxxx, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A Licitante afirma que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, estando, portanto, apta a elaborar proposta completa e compatível para a realização dos serviços sem a realização de vistoria previa.
b) Está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local e data
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 208 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

ANEXO 25

MODELO DE DECLARAÇÃO DE EXISTÊNCIA DE CENTRAL DE SERVIÇOS PASSÍVEL DE COMPARTILHAMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº. _____/_____

DECLARAÇÃO

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE] (doravante denominado [Licitante]), para fins do disposto no item 7.2.8 do Edital do Pregão Eletrônico nº xxx/xxxx, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro que:

( ) A Licitante afirma que já possui Central de Serviços, localizada em [seu endereço localização], e que esta atende ao seguinte:

- Possui possibilidade de ser compartilhada durante o Período de Implantação, conforme ANEXO 12 - TRANSIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS;
- Caso seja vencedora do certame, cumprirá integralmente o ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS, no prazo estipulado.

( ) A Licitante afirma que não possui Central de Serviços, mas que, caso seja vencedora do certame, cumprirá integralmente o ANEXO 2 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS, no prazo estipulado.

Local e data
Assinatura do representante legal da CONTRATADA QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO

TJPAPRO202400537V01

Assinado com senha por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, RICARDO DA SILVA LACERDA e VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR.
Use 3935586.26806219-1192 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26806219-1192
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:53

SIGA-DOC 211 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

FÉRIAS

PORTARIA Nº 156/2024-GGP-DPG, DE 04 DE MARÇO DE 2024.
O SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARÁ, no uso das atribuições conferidas pelo art. 9º, V, da Lei Complementar nº 54, de 07 de fevereiro de 2006; considerando o Processo Administrativo Eletrônico nº 2024/252696; RESOLVE:
Conceder 30 (trinta) dias de férias regulamentares aos:
DEFENSORES PÚBLICOS

NOME	MAT.	P. A.	GOZO 1º PERÍODO			GOZO 2º PERÍODO		
			INÍCIO	FIM	DIAS	INÍCIO	FIM	DIAS
ADONAI OLIVEIRA BRASIL BATISTA FARIAS	57198591	21/22	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
ADRIANA MARTINS JORGE JOAO	55589094	23/23	16/04/2024	30/04/2024	15	29/07/2024	12/08/2024	15
ALESSANDRA OLIVEIRA DAMASCENO GUEDES	55589166	22/23	08/04/2024	22/04/2024	15	23/09/2024	07/10/2024	15
BEATRIZ FERREIRA DOS REIS	80845729	23/23	29/04/2024	13/05/2024	15	16/09/2024	30/09/2024	15
CARLOS EDUARDO BARROS DA SILVA	55589065	20/21	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
FERNANDO JOSE SAMPAIO LOBO	80846028	22/23	15/04/2024	30/04/2024	16	01/08/2024	14/08/2024	14
FLAVIA CHRISTINA MARANHAO CAMPOS	57234676	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
GEORGE AUGUSTO DE AGUIAR SOUSA	5895989	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
GISELE VIEIRA BRASIL BATISTA FARIAS	5895969	23/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
HALLINE KAROL NOCETI SERVILHA	57190930	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
JANE TELVIA DOS SANTOS AMORIM	57228050	22/23	08/04/2024	07/05/2024	30	0	0	0
JULIANA ANDREA OLIVEIRA	5895991	22/23	29/04/2024	28/05/2024	30	0	0	0
LUCIANA ALBUQUERQUE LIMA	80845369	21/22	10/04/2024	19/04/2024	10	24/06/2024	13/07/2024	20
MARCIO DA SILVA CRUZ	55588733	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
MARCIO NEIVA COELHO	5895976	22/23	30/04/2024	29/05/2024	30	0	0	0
PABLO DE SOUZA MELO	55589590	22/23	15/04/2024	26/04/2024	12	15/07/2024	01/08/2024	18
SERGIO SALES PEREIRA LIMA	5896005	22/23	30/04/2024	29/05/2024	30	0	0	0

SERVIDORES PÚBLICOS

NOME	MAT.	P. A.	GOZO 1º PERÍODO			GOZO 2º PERÍODO		
			INÍCIO	FIM	DIAS	INÍCIO	FIM	DIAS
ANA CRISTINA VASCONCELOS BRABO DE ARAUJO	57201708	21/22	11/04/2024	10/05/2024	30	0	0	0
ANA NERY DE SOUZA BENTES	5899837	22/23	01/04/2024	19/04/2024	19	09/12/2024	19/12/2024	11
ANDREZA LOPES LEAO	5944230	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
BRUNO VALERIO DO VALE	5964317	23/24	15/04/2024	29/04/2024	15	01/11/2024	15/11/2024	15
EDRIK RAMON MENDONÇA DE QUEIROZ	5953355	23/24	01/04/2024	15/04/2024	15	02/12/2024	16/12/2024	15
ELBER DA SILVA COSTEIRA	5947155	23/24	16/04/2024	30/04/2024	15	16/07/2024	30/07/2024	15
JOSE COUTINHO DA SILVA	5897879	23/24	25/04/2024	24/05/2024	30	0	0	0
LIZIO SORIANO DE MELLO PEREIRA	5632269	22/23	01/04/2024	15/04/2024	15	15/05/2024	29/05/2024	15
LORENA CORREA ESTRELA VIEIRA	5969784	23/24	25/04/2024	09/05/2024	15	15/07/2024	29/07/2024	15
MARCELO AUGUSTO MODESTO MARINHO	5931283	22/23	01/04/2024	15/04/2024	15	01/10/2024	15/10/2024	15
MAURICIO ALVES PEDROSA	5897881	23/24	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
NAIR MARIA FELIX TAVARES	55588352	23/24	01/04/2024	15/04/2024	15	01/07/2024	15/07/2024	15
ORLANDO GUILHERME RAMOS DE FIGUEIREDO	5898364	22/23	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0
PAULO ROBERTO ARAUJO DA SILVA	2010593	22/23	15/04/2024	24/04/2024	10	18/11/2024	07/12/2024	20
PAULO TARCISIO DA SILVA REIS	5898366	23/24	01/04/2024	10/04/2024	10	03/06/2024	22/06/2024	20
SARAH BERNADETH DA CUNHA SERRAO	5964307	23/24	23/04/2024	04/05/2024	12	02/09/2024	19/09/2024	18
THAIS DELMUTT CUNHA	5950974	23/24	01/04/2024	30/04/2024	30	0	0	0

ARNOLDO PERES JUNIOR
Subdefensor Público-Geral do Estado do Pará.

Protocolo: 1047694

JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

CONTRATO

Extrato do Contrato nº 023/2024/TJPA//Partes: TJPA e empresa RC SEGURANCA DO TRABALHO LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 38.928.121/0001-70, com endereço na Avenida Brasil, nº 450, Sala 702, Pato Branco/PR, Cep: 85.501-071, Telefones: (45) 99114-7311 / (46) 99111-5572, e-mail: rcengenhariaepericias@gmail.com e contato@rcpb.com.br// Objeto do contrato: Contratação de empresa de Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT, para realização de levantamentos e avaliações ambientais para elaboração de Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho – LTCAT, Laudo de Insalubridade – LI, Laudo de Periculosidade – LP e transmissão para o eSocial (Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas) das primeiras cargas dos eventos de Saúde e Segurança do Trabalho – SST: S-2210 e S-2240, relacionados a todos os ambientes do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJE/PA, onde laboram servidores vinculados ao Regime Geral de Previdência Social - RGPS, que estão lotados na Região Metropolitana de Belém e em, aproximadamente, 112 (Cento e doze) municípios do Estado do Pará, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no termo de referência, Anexo I deste edital // Processo: TJPA-PRO-2024/00892// Fundamentação Legal: Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Estadual nº. 6.474, de 06 de agosto de 2002. Subsidiariamente pela Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993; pelo Decreto nº. 3.555, de 08 de agosto de 2000, com a nova redação dada pelo Decreto nº. 3.693, de 20 de dezembro de 2000 // Foro: Belém // Valor: R$ 58.838,32 (Cinquenta e oito mil, oitocentos e trinta e oito reais e trinta e dois centavos) // Data de vigência: O prazo de vigência deste contrato será de 210 (duzentos e dez) dias, com início em 04 de março de 2024 e término em 04 de outubro de 2024, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado// Responsável pela assinatura: Vicente de Paula Barbosa Marques Junior – Secretário de Administração do TJE/PA // Ordenador Responsável: Miguel Lucivaldo Alves Santos – Secretário de Planejamento.

Protocolo: 1047878

Extrato do CONTRATO Nº 025/2024/TJPA // Partes: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ e a empresa VOXDATA TELECOM - COM E SERV EM TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 18.516.905/0001-84// Objeto do Contrato: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de fornecimento de Robô de Bate Papo (Chatbot) para Automação de Atendimentos e Suporte a Ferramenta de Service Desk Glpi, conforme condições, descrição e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.// Origem: Pregão Eletrônico de nº. 073/TJPA/2023// Valor do Contrato: O valor global do presente contrato referente ao objeto licitado é de R$ 4.656.767,84 (Quatro milhões, seiscentos e cinquenta e seis mil e setecentos e sessenta e sete reais e oitenta e quatro centavos) durante o período de 24 (vinte e quatro) meses// Dotação Orçamentária: Programa de Trabalho: Programas de Trabalho: 02.126.1417.8180 / 8181 / 8182 - Atualização, Expansão e Manutenção da Infraestrutura de Tecnologia do Poder Judiciário - 1º Grau / 2º Grau / Apoio; Elemento da despesa: 339040; Fonte: 01 500 0000 01 / 01 759 0000 18// Vigência: 05/03/2024 a 05/03/2026 // Data da assinatura: 05/03/2024 // Foro: Belém/PA // Representante do Contratante: Vicente de Paula Barbosa Marques Junior – Secretário de Administração // Ordenador Responsável: Miguel Lucivaldo Alves Santos – Secretário de Planejamento, Coordenação e Finanças.//

Protocolo: 1047745

Extrato do Contrato nº 010/2024/TJPA//Partes: TJPA e empresa AMAZON INFORMÁTICA LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 00.734.255/0001-88, com endereço na Travessa Chaco, 2527 - Marco, cidade de Belém, Estado do Pará, Cep: 66.093-543, Telefones: (61) 3575-0090 / 99994-6484, e-mail: licitacao@amazoninformatica.com.br// Objeto do contrato: Contratação de serviços técnicos especializados de organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de serviços de suporte, manutenção e logística de equipamentos e infraestrutura, compreendendo as atividades de registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, monitoramento e operação de serviços, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários, conforme condições, descrição e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.// Processo: TJPA-PRO-2024/00537 // Fundamentação Legal: Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei Estadual nº. 6.474, de 06 de agosto de 2002. Subsidiariamente pela Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993; pelo Decreto nº.

TJPAPRO202400537V02

Autenticado digitalmente por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, conforme previsto na Lei 11.419/2006 e regulamentada pela Portaria 2067/2020-GP.
Use 3935586.26874755-1202 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26874755-1202
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:52

SIGA-DOC 212 Tribunal de Justiça do Estado do Pará

3.555, de 08 de agosto de 2000, com a nova redação dada pelo Decreto nº. 3.693, de 20 de dezembro de 2000; pelo Decreto nº. 3.784, de 06 de abril de 2001// Foro: Belém // Valor: O valor estimado mensal do presente contrato referente ao objeto licitado é de R$ 430.848,00 (Quatrocentos e trinta mil, oitocentos e quarenta e oito reais), totalizando o valor global estimado de R$ 10.340.352,00 (Dez milhões, trezentos e quarenta mil, trezentos e cinquenta e dois reais), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.// Data de vigência: início 01 de março de 2024 e término em 01 de março de 2026// Responsável pela assinatura: Vicente de Paula Barbosa Marques Junior – Secretário de Administração do TJE/PA // Ordenador Responsável: Miguel Lucivaldo Alves Santos – Secretário de Planejamento.

Protocolo: 1047814

INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

EXTRATO DO TERMO DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 009/2024 – O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ – TJPA, neste ato representado por seu Secretário de Administração, VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR, matrícula funcional nº 91464, designado pela PORTARIA nº 407/2023-GP de 1º de fevereiro de 2023, publicada no Diário de Justiça do dia 02 de fevereiro de 2023, no uso de suas atribuições, resolve homologar em favor da docente, ISABELY FONTANA DA MOTA, a Inexigibilidade de Licitação, fundamentada no artigo 74, inciso III, alínea "f" da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, contratação direta para ministrar o CURSO SNA E SUAS FUNCIONALIDADES – Turma 01/2024, destinado a magistrados, magistradas, servidores e servidoras do TJPA, conforme programação do projeto pedagógico, proposto para ocorrer no período de 07 de março a 08 de abril de 2024, na modalidade Ensino Remoto (Plataforma Teams/ Moodle), nos termos da instrução constante no PA-PRO-2024/00550.//Belém, 05 de março de 2024.// Responsável pela assinatura: VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR - Secretário de Administração do TJPA.

Protocolo: 1047450

EXTRATO DO TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 008/2024 – O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ – TJPA, neste ato representado por seu Secretário de Administração, VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR, no uso de suas atribuições, resolve homologar Inexigibilidade de Licitação, fundamentada no artigo 74, inciso III, alínea "f" da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com vistas à Contratação Direta do docente BERNARDO AUGUSTO DA COSTA PEREIRA, para atuar no "MÓDULO XX – TEMAS SOBRE EXECUÇÃO. DESJUDICIALIZAÇÃO DO PROCESSO DE EXECUÇÃO, na Pós-Graduação em Direito Processual Civil", na modalidade on-line, por meio de plataformas tecnológicas, nos dias 16 de março e 11 de abril/ 2024, com carga horária total de 08(oito) horas. O valor da contratação é de R$ 1.385,52 (um mil trezentos e oitenta e cinco reais e cinquenta e dois centavos), em consonância com a PORTARIA nº 1713/2022-GP e instrução constante no TJPA-PRO-2024/00318// Belém, 28 de fevereiro de 2024// Responsável pela assinatura: VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR – Secretário de Administração do TJPA.

Protocolo: 1047866

EXTRATO DO TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 007/2024 – O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ – TJPA, neste ato representado por seu Secretário de Administração, VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR, no uso de suas atribuições, resolve homologar Inexigibilidade de Licitação, fundamentada no artigo 74, inciso III, alínea "f" da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com vistas à Contratação Direta dos docentes MAIQUEL ÂNGELO DEZORDI WERMUTH e JOICE GRACIELE NIELSSON, para ministrar o curso Diversidade, alteridade e direitos humanos: Resolução CNJ nº. 492/2023, na modalidade de ensino a distância, pela plataforma Moodle, a ser realizado no período de 04 de abril a 06 de maio de 2024. O valor da contratação é de R$ 5.994,90 (cinco mil, novecentos e noventa e quatro reais e noventa centavos), tudo nos termos da instrução constante no TJPA-PRO-2024/00382// Belém, 28 de fevereiro de 2024// Responsável pela assinatura: VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JUNIOR – Secretário de Administração do TJPA.

Protocolo: 1047850

CONVÊNIO

EXTRATO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA nº. 002/2024-TJPA// Partes: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ e o MUNICÍPIO DE SANTARÉM, EM FAVOR DO DISTRITO DE BOA ESPERANÇA, inscrito no CNPJ nº. 05.182.233/0001-76// Objeto: A Cooperação mútua entre os partícipes para a implementação e a execução do Ponto de Inclusão Digital (PID) do Projeto Justiça sem fronteiras, conforme Plano de Trabalho elaborado pelas partes em cumprimento à Recomendação n°130, de 22 de junho de 2022 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.// Vigência: O Acordo de Cooperação Técnica terá vigência pelo prazo de 60 (sessenta) meses, contados da data da assinatura do instrumento, respeitado o prazo de execução especificado no Plano de Trabalho. // Recursos: Cada partícipe será responsável pelas despesas decorrentes de execução de suas demandas e ações e em havendo a necessidade de transferência de recursos financeiros entre os partícipes, será realizado por instrumento próprio // Foro: Belém/PA // Data da assinatura: 01/03/2024//. Responsável pela assinatura: Maria de Nazaré Silva Gouveia dos Santos– Desembargadora Presidente do TJ/PA.

Protocolo: 1047613

TRIBUNAIS DE CONTAS

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARÁ

PORTARIA

PORTARIA Nº 41.729 DE 04 DE MARÇO DE 2024.
A Secretária de Gestão de Pessoas do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições, de acordo com a PORTARIA nº 40.211/2023, e,
CONSIDERANDO a solicitação do interessado, mediante documento protocolizado sob o nº 003867/2024,
R E S O L V E:
CONCEDER ao servidor TABAJARA HENRIQUE FRAZÃO, Agente Auxiliar de Serviços Administrativos, matrícula nº 0179418, 08 (oito) dias de afastamento decorrente de falecimento, nos termos do artigo 72, inciso III, da Lei nº 5.810/1994, no período de 29-02 a 07-03-2024.
ALICE CRISTINA DA COSTA LOUREIRO
Secretária de Gestão de Pessoas

Protocolo: 1047737

PORTARIA Nº 41.698, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2024.
A Secretária de Gestão de Pessoas do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições estabelecidas pela PORTARIA nº 40.211/2023, e,
CONSIDERANDO o que dispõe o Artigo 15, inciso I, da Lei nº 8.037, de 05-09-2014, publicada no Diário Oficial do Estado nº 32.722, de 08-09-2014;
CONSIDERANDO o disposto nos Artigos 8, 11 e 12, da Resolução nº 18.768/2015;
CONSIDERANDO o Parecer nº 23/2024, da Comissão Permanente de Avaliação e Desempenho, anexo ao expediente eletrônico nº 003064/2024,
R E S O L V E:
HOMOLOGAR o resultado da Avaliação de Desempenho para a Progressão Funcional Horizontal por Antiguidade, conforme tabela abaixo, elaborada pela Secretaria de Gestão de Pessoas:

Matrícula	Nome	ENQUADRAMENTO ATUAL			PROGRESSÃO FUNCIONAL HORIZONTAL POR ANTIGUIDADE			A contar de:
		Cargo atual	Cl	Nv	Cargo Enquadramento	Cl	Nv	
0100317	NELSON MESQUITA DE ARAÚJO	Auditor de Controle Externo-Engenharia Civil - TCE-CT-603	D	03	Auditor de Controle Externo-Engenharia Civil - TCE-CT-603	D	04	22/02/2024

ALICE CRISTINA DA COSTA LOUREIRO
Secretária de Gestão de Pessoas

Protocolo: 1047718

PORTARIA Nº 41.728, DE 04 DE MARÇO DE 2024.
A Secretária de Gestão de Pessoas do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições estabelecidas pela PORTARIA nº 40.211/2023, e,
CONSIDERANDO o que dispõe o Artigo 15, inciso I, da Lei nº 8.037, de 05-09-2014, publicada no Diário Oficial do Estado nº 32.722, de 08-09-2014;
CONSIDERANDO o disposto nos Artigos 08, 11 e 12, da Resolução nº 18.768/2015;
CONSIDERANDO o Parecer da Comissão Permanente de Avaliação e Desempenho, contido no Expediente nº 021219/2023,
R E S O L V E:
HOMOLOGAR o resultado da Avaliação de Desempenho para a Progressão Funcional Horizontal por Merecimento, conforme tabela abaixo, elaborada pela Secretaria de Gestão de Pessoas:

Matrícula	Nome	ENQUADRAMENTO ATUAL			PROGRESSÃO HORIZONTAL POR MERECIMENTO			A contar de:
		Cargo atual	Cl	Nv	Cargo Enquadramento	Cl	Nv	
0100438	MARCO ALFREDO CORREA SALAME	Motorista – TCE-CA-403	D	02	Motorista – TCE-CA-403	D	03	23-02-2024

ALICE CRISTINA DA COSTA LOUREIRO
Secretária de Gestão de Pessoas

Protocolo: 1047710

LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAÚDE

PORTARIA Nº 41.730, DE 05 DE MARÇO DE 2024.
A Secretária de Gestão de Pessoas do Tribunal de Contas do Estado do Pará, no uso de suas atribuições, de acordo com a PORTARIA nº 40.211/2023, e,
CONSIDERANDO os termos da Licença Médica do TCE nº 122/2024, de 23-02-2024, protocolizada sob o Expediente nº 003467/2024,
R E S O L V E:
CONCEDER à servidora PRIMÊNIA SUELENA NUNES CHAMA, Auditor de

TJPAPRO2024005537V02

Autenticado digitalmente por LENNE CHAVES PINTO DA SILVA TORRES, conforme previsto na Lei 11.419/2006 e regulamentada pela Portaria 2067/2020-GP.
Use 3935586.26874755-1202 - para a consulta à autenticidade em
https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3935586.26874755-1202
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 21/03/2024 13:52