



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, 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, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários, conforme especificações técnicas deste Termo de Referência e seus anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 QUANTITATIVO

A tabela a seguir apresenta a expectativa máxima de demanda dos serviços do contrato, considerando a vigência de 24 (vinte e quatro) meses. As informações apresentadas estabelecem a necessária relação entre a demanda prevista, identificada no item 10 (Estimativa do volume dos serviços para o período do contrato), e o quantitativo de serviços a ser contratado. Como o primeiro mês de vigência do contrato refere-se as atividades de organização, preparação e mobilização prévias dos serviços especificados, que somente passarão a ser efetivamente prestados a partir do segundo mês de vigência contratual, não haverá remuneração no primeiro mês. Daí a previsão de 23 (vinte e três) parcelas mensais de pagamento.

LOTE ÚNICO			
Itens de serviço	Unidade de Medida	Quantidade Máxima Mensal	Quantidade Máxima para 23 meses
1. TAREFAS DE SUPORTE - Serviços de Suporte de 1º e 2º Níveis	Valor Fixo Mensal	Valor fixo mensal	23 vezes o valor fixo mensal
2. TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte de 3º Nível	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Baixa - UST-SCB	880	20.240
	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Média - UST-SCM	1.056	24.288
	Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Especialista - UST-SCE	176	4.048
	Unidade de Serviço Técnico – Gestão de Processos e Equipe Técnica - UST-GPET	0	0
	Unidade de Serviço Técnico – Capacitação e Implantação de Soluções - UST-CIS	528	12.144
3. TAREFAS DE DEMANDA - Serviço Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	Unidade de Atendimento Técnico – Demanda – UATD	100	2.300
4. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Franquia Mensal	Valor fixo mensal	23 vezes o valor fixo mensal
	Excedente Máximo da Franquia Mensal	5% do valor fixo da franquía mensal	23 x 5% do valor fixo da franquía mensal
5. Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento	Gasto máximo mensal em R\$	R\$ 20.000,00	R\$ 460.000,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

2.2 MOTIVAÇÃO

- 2.2.1 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, processo de trabalho e instrumentos de tecnologia adequados à consecução dos objetivos impostos por esta demanda.
- 2.2.2 Mais precisamente no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicações, cuja adoção imperiosa possibilita o apetrechamento institucional para o desempenho de seu mister, 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.
- 2.2.3 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 apetrechamento dos serviços de suporte aos usuários e à infraestrutura de TIC, em todos os níveis e aspectos.
- 2.2.4 A título de contextualização, ressaltamos que a CONTRATANTE possui parque tecnológico grande e bastante diversificado no que concerne a hardware, software e comunidade de usuários e serviços, sobre os quais oferecemos informações detalhadas no Anexo 10 - Dados descritivos e volumétricos do ambiente de TIC da CONTRATANTE. Tal ambiente gera um volume considerável de demandas de suporte a serviços e manutenção de equipamentos.
- 2.2.5 O quadro de pessoal técnico especializado da Secretaria de Informática 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. Tal quantidade está muito aquém do que é preconizado pela Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, para tribunais de médio porte, que é o caso da CONTRATANTE.
- 2.2.6 Por outro lado, o contrato Nº 002/2015 atualmente em vigor carece de adequação de escopo e de um modelo de prestação de serviços mais adequado à realidade da CONTRATANTE. Além disso, deve-se buscar maior aderência ao modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM).
- 2.2.7 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.
- 2.2.8 Dessa 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 serviços terceirizados, buscando assegurar níveis adequados de custos, prazos e qualidade, via otimização de processos de trabalho e adoção das melhores práticas aplicáveis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

2.3 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

2.3.1 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, bem como resolvendo os chamados classificados como elegíveis.
2. Prestar serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de serviços de suporte técnico de chamados de 2º Nível aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes ao atendimento de 2º Nível, que possam ser resolvidos de forma remota.
3. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento presencial de 2º Nível, conforme horário de funcionamento da unidade a ser atendida, discriminado no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.	Disponibilização de serviços de suporte técnico local, com atendimento presencial de chamados de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE em todas as comarcas do Estado.
4. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de 3º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar serviços especializados de rotina de sustentação da infraestrutura tecnológica.	Disponibilização de serviços de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes à manutenção da infraestrutura de tecnologia, bem como pela 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, rotina ou demanda, para executar tarefas necessárias à realização de eventos organizados pela CONTRATANTE ou dos quais a mesma seja partícipe, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE.	Prestação de serviços, dentro ou fora do expediente normal, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE que viabilizem a prestação de serviços de TIC em eventos da CONTRATANTE ou nos quais esta seja partícipe.
6. Prover manutenção em equipamentos de TIC da CONTRATANTE.	Prover manutenção nos equipamentos que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, contemplando todo o ciclo da prestação deste serviço, proporcionando alto grau de disponibilidade.
7. Promover ações de capacitação e implantação de soluções de sistemas institucionais.	Elevar o grau de conhecimento das aplicações informatizadas em uso na instituição.

2.3.2 Complementarmente, listamos a seguir os resultados indiretos que serão consequência da contratação:

2.3.2.1 Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC, pela melhoria da qualidade dos serviços.

2.3.2.2 Melhorar os processos de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 2.3.2.3 Diminuir o tempo de resposta aos incidentes, que são eventos que causam ou não interrupções nos serviços, proporcionando a redução do tempo de restauração da 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.
 - 2.3.2.4 Maior agilidade na identificação de problemas, que constituem a causa raiz de um ou mais incidentes.
 - 2.3.2.5 Aperfeiçoamento no atendimento de requisições (solicitações), que constituem os requerimentos oriundos dos usuários, sem que haja limitações ou paradas nos serviços.
 - 2.3.2.6 Melhoria nos índices de disponibilidade e estabilidade dos recursos e serviços de TIC.
 - 2.3.2.7 Consolidar e expandir o nível de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS de TIC, pela adoção crescente e aperfeiçoamento das melhores práticas ITIL aplicáveis.
 - 2.3.2.8 Melhorar no gerenciamento do parque de equipamentos computacionais.
- 2.4 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO, O PETIC (Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA CONTRATANTE
- 2.4.1 Em relação ao Planejamento Estratégico da CONTRATANTE:
 - 2.4.1.1 Objetivo 7: Infraestrutura e Tecnologia da Informação e Comunicação.
 - 2.4.2 Em relação ao PETIC:
 - 2.4.2.1 Objetivo 2: Garantir a disponibilidade, segurança e a continuidade dos serviços de TIC.
 - 2.4.2.2 Objetivo 3: Promover a gestão de contratos e dos serviços de TIC.
 - 2.4.2.3 Objetivo 5: Aprimorar os Processos de Incidentes e Problemas.
 - 2.4.2.4 Objetivo 7: Aprimorar a CENTRAL DE SERVIÇOS para o Suporte e Entregas.
 - 2.4.2.5 Objetivo 8: Aprimorar o Processo de Terceirização.
 - 2.4.3 Estudos Preliminares
 - 2.4.3.1 Os estudos preliminares desta contratação estão anexados nos autos desde processo.
- 2.5 NATUREZA DO OBJETO
- 2.5.1 A natureza do objeto será a prestação continuada de serviços técnicos 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.
 - 2.5.2 A contratação cobrirá o prazo de 24 meses, o qual poderá ser estendido em renovações contratuais, por se tratar de serviço de prestação continuada.
- 2.6 JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO
- 2.6.1 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 e ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.
 - 2.6.2 Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir a fricção burocrática entre as diversas etapas dos processos de suporte, é fundamental a contratação em lote único da prestação unificada dos serviços por empresa de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.
 - 2.6.3 Ressaltamos ainda que o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro à CONTRATANTE, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

2.7 FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.7.1 A licitação deverá ocorrer em regime de pregão eletrônico cujo vencedor do certame será o fornecedor que apresentar o menor preço global para o lote único. Considerando a natureza da contratação, a escolha da modalidade Pregão se mostra mais vantajosa, uma vez que proporciona maior disputa entre os interessados e, possivelmente, possibilitará a obtenção de um preço mais vantajoso para a Administração. A escolha pelo tipo, menor preço global, está relacionada a inviabilidade em se dividir o objeto licitado em vários itens e/ou lotes para múltiplos vencedores. Por isso, se considera mais adequado à presente contratação o menor preço global.

2.7.2 Após a realização do processo licitatório, o objeto será adjudicado em lote único para a empresa vencedora, em virtude da não possibilidade de divisão em itens.

2.8 IMPACTO AMBIENTAL

2.8.1 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.

2.9 CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL DO OBJETO

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

2.9.1.1 Lei Federal no 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da administração pública e outras providências.

2.9.1.2 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.

2.9.1.3 Decreto no 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

2.9.1.4 Decreto no 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.

2.9.1.5 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.

2.9.1.6 Acórdão no 8327/2012 – TCU Plenário – Manifestou entendimento acerca do estabelecimento de remuneração vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação.

2.9.1.7 Nota Técnica no 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

2.9.1.8 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.

2.9.1.9 Resolução 182 do CNJ, de 17/10/2013: Dispõe sobre diretrizes para as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2.9.1.10 Adoção das melhores práticas recomendadas pela ITIL na gestão e suporte a serviços de TIC.

2.10 JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

- 2.10.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidades. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a CONTRATADA, como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Neste contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por este motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
- 2.10.2 A contratação por UST (Unidade de Serviço Técnico) para a execução das TAREFAS DE ROTINA e das TAREFAS DE DEMANDA, combinada com o estabelecimento de um valor fixo mensal a ser pago para a execução das TAREFAS DE SUPORTE, apoiada pela definição dos tipos de tarefas, catálogo de serviços, processos de trabalho, níveis de serviço e das qualificações necessárias à execução das mesmas, trarão a conformidade com as normas e orientações para contratações de serviços na área, na linha do que preconiza o Acórdão 916/2015 do TCU.
- 2.10.3 É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade e podem ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à crescente demanda de serviços.
- 2.10.4 A contratação de empresa para prestação de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia é comum em diversos Órgãos do Poder Judiciário Nacional e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente, incluindo a Resolução 211/2015-CNJ, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1 A CONTRATANTE possui parque tecnológico diversificado e em expansão, que suporta os sistemas de informação utilizados pelos usuários para a execução das diversas tarefas judiciais e administrativas, tarefas estas consideradas essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da organização. O Anexo 10 – Dados Descritivos e Volumétricos do Ambiente de TIC da CONTRATANTE, apresenta importantes informações sobre o cenário de TIC da CONTRATANTE que são úteis para o conhecimento do escopo da presente contratação e oferece elementos para dimensionamento das equipes a serem alocadas.
- 3.2 A abrangência geográfica do atendimento está restrita aos municípios do Estado do Pará, nas unidades discriminadas no Anexo 18 - Polos e Unidades Atendidas, sendo que a Região Metropolitana de Belém (RMB) engloba os municípios de Belém, Ananindeua, Marituba, Benevides, Santa Bárbara, Santa Izabel, Castanhal e distritos de Icoaraci e Mosqueiro. O Anexo 18 contém importantes informações sobre 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.
- 3.3 O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:
- 3.3.1 TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte de 1º Nível: Implementado mediante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE, por meio da abertura de chamados via ligações telefônicas ou via Solução de Gerenciamento de Service Desk.
- 3.3.2 TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto: Implementado mediante acesso remoto ao equipamento do usuário via ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE, como sequência de solução para chamados não resolvidos no 1º Nível.
- 3.3.3 TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial: Estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos Polos de Atendimento discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 3.3.3.1 A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial nas dependências da CONTRATANTE visa prestar 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 em 2º Nível Remoto.
- 3.3.4 TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas: Estará localizado nos polos designados pelas siglas SEDE, FC Belém e FCR Belém, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas e cobrirá todas as unidades da Região Metropolitana de Belém.
- 3.3.5 TAREFAS DE ROTINA: Serviço de suporte de 3º Nível para sustentação da infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC, sediado nas dependências da CONTRATANTE, no prédio designado pela sigla CA2, discriminado no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA.
- 3.3.6 TAREFAS DE DEMANDA: Serviço de suporte tanto de 2º quanto de 3º Níveis, para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas ou outras, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA.
- 3.3.7 MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS: Serviço de manutenção de equipamentos de TIC, inclusas as peças e os componentes necessários.
- 3.4 Requisitos da Solução
- 3.4.1 Requisitos funcionais
- Toda a especificação técnica referente aos serviços a serem prestados, descrevendo o período de 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:
- 3.4.1.1 Anexo 1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - CENTRAL DE SERVIÇOS.
- 3.4.1.2 Anexo 2 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível.
- 3.4.1.3 Anexo 3 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível.
- 3.4.1.4 Anexo 4 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.
- 3.4.1.5 Anexo 5 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Níveis.
- 3.4.1.6 Anexo 6 – MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.
- 3.4.1.7 Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
- 3.4.1.8 Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades.
- 3.4.1.9 Anexo 9 – Acordo de Níveis de Serviço.
- 3.4.1.10 Anexo 10 – Dados descritivos e volumétricos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- 3.4.1.11 Anexo 11 – ORÇAMENTO DETALHADO BASEADO EM PESQUISA DE PREÇOS.
- 3.4.1.12 Anexo 12 – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO PROPOSTO.
- 3.4.1.13 Anexo 13 – Ordem de Serviço.
- 3.4.1.14 Anexo 14 – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS.
- 3.4.1.15 Anexo 15 – TERMO INDIVIDUAL DE SIGILO E CIÊNCIA DE NORMAS
- 3.4.1.16 Anexo 16 – PLANO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO - PML.
- 3.4.1.17 Anexo 17 – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

PATRIMONIAIS/AUTORAIS.

- 3.4.1.18 Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 3.4.1.19 Anexo 19 – Catálogo de Serviços.
- 3.4.2 Requisitos temporais
 - 3.4.2.1 A reunião inicial de contrato será realizada em até 02 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo haver a apresentação formal do(s) preposto(s) da CONTRATADA e fiscais da CONTRATANTE.
 - 3.4.2.2 A reunião tomará por base o Plano Básico de Transição dos Serviços, entregue pela CONTRATADA junto com sua proposta e deverá tratar dos ajustes necessários e abordar temas relevantes elencados pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, para a transição de serviços.
 - 3.4.2.3 A CONTRATADA terá 02 (dois) dias úteis para entregar o Plano Básico de Transição dos Serviços ajustado, conforme apontamentos da reunião inicial do contrato.
 - 3.4.2.4 A emissão das Ordens de Serviço (Anexo 13 – Ordem de Serviço) pela CONTRATANTE, para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA e MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, serão feitas em 1 (um) dia útil após a entrega prevista no item anterior. Em cada Ordem de Serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da Ordem de Serviço e a data do início da prestação do serviço será de, no mínimo, 22 (vinte e dois) dias corridos. Para o estabelecimento dos profissionais nos Polos de Atendimento do Interior do Estado, a CONTRATADA terá o mesmo tempo definido na Ordem de Serviço para início das TAREFAS DE SUPORTE.
 - 3.4.2.5 A emissão das Ordens de Serviço (Anexo 13 – Ordem de Serviço) pela CONTRATANTE, para prestação de serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, poderão ser iniciadas a partir de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos da data de emissão da Ordem de Serviço para início das TAREFAS DE ROTINA.
 - 3.4.2.6 Etapa de Transição Inicial
 - 3.4.2.6.1 Fase de Ajustamento
 - 3.4.2.6.1.1 Devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato pela CONTRATANTE e o(s) Preposto(s) da CONTRATADA.
 - 3.4.2.6.1.2 Ao final desta fase, a CONTRATADA deverá entregar o Plano Detalhado de Transição dos Serviços, contendo no mínimo, os seguintes tópicos:
 - a) Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços, apresentando os processos de trabalho adotados pela CONTRATADA.
 - b) Lista de necessidades de recursos materiais, tecnológicos e humanos para a execução dos serviços e gestão do contrato.
 - c) Lista de providências para a viabilização das necessidades apontadas no item anterior, identificando o que cabe à CONTRATANTE e à CONTRATADA, bem como os prazos para provimento.
 - d) Descritivo da estratégia de disseminação de informações e conhecimentos e capacitação de colaboradores da CONTRATADA.
 - e) Lista de profissionais alocados na prestação de serviços com a respectiva documentação para cadastramento, permissão de acesso e email funcional provido pela CONTRATADA.
 - f) Definição dos tipos de relatórios que deverão ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.
- g) Ata descritiva das reuniões realizadas nesta fase entre as equipes da CONTRATADA e CONTRATANTE.
- 3.4.2.6.1.3 Remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase.
- 3.4.2.6.1.4 Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase.
- 3.4.2.6.1.5 Início: Dia seguinte à emissão das Ordens de Serviço para as TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA e MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.
- 3.4.2.6.1.6 Duração: 12 (doze) dias corridos.
- 3.4.2.6.2 Fase de Absorção
- 3.4.2.6.2.1 Devem participar efetivamente da Fase de Absorção, os Fiscais do Contrato e o(s) Preposto(s) da CONTRATADA e seus demais colaboradores.
- 3.4.2.6.2.2 Ao final desta fase, a CONTRATADA deverá entregar Relatório Gerencial da Absorção, detalhando as atividades realizadas no período, contendo no mínimo, os seguintes tópicos:
- a) Oficinas, cursos e workshosp para transmissão de conhecimentos e alinhamento de ações.
- b) Lista de pendências e pontos de atenção que representam riscos ao bom andamento dos trabalhos.
- c) Lista inicial de sugestões para aperfeiçoamento dos serviços.
- 3.4.2.6.2.3 Não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase.
- 3.4.2.6.2.4 Não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase.
- 3.4.2.6.2.5 Início: Dia seguinte ao fim da Fase de Ajustamento.
- 3.4.2.6.2.6 Duração: 10 (dez) dias corridos.
- 3.4.3 Requisitos de Segurança
- 3.4.3.1 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 subseqüentes ao seu término, sendo que seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.
- 3.4.3.2 A CONTRATADA deverá assinar e quando for o caso, coletar assinatura de seus empregados, para providenciar a entrega dos documentos apresentados no Anexo 14 – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Ciência de Normas e Anexo 15 – Termo Individual de Sigilo e Ciência de Normas.
- 3.4.3.3 Sempre que houver a inclusão de novos empregados na equipe que presta serviços no âmbito do contrato, os mesmos deverão assinar documentos complementares, conforme modelo disponibilizados no anexo 15.
- 3.4.4 Requisitos de evolução tecnológica da solução
- 3.4.4.1 Deve a CONTRATADA garantir a atualização de conhecimentos tecnológicos de sua equipe para mantê-la apta à prestação dos serviços.
- 3.4.4.2 A capacitação dos novos profissionais da CONTRATADA é 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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 treinamentos dos 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.

- 3.4.4.3 Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE, deverão apresentar certificado comprovando esta capacitação.
 - 3.4.4.4 Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
 - 3.4.4.4.1 Introdução ao escopo dos serviços contratados.
 - 3.4.4.4.2 Estrutura organizacional da CONTRATANTE.
 - 3.4.4.4.3 Técnicas de atendimento.
 - 3.4.4.4.4 Regras de comportamento e disciplina.
 - 3.4.4.4.5 Normas operacionais e de segurança da informação na CONTRATANTE.
 - 3.4.4.4.6 Sigilo profissional.
 - 3.4.4.4.7 Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis).
 - 3.4.4.5 A CONTRATADA deverá possuir expertise no uso da Solução de Gerenciamento de Service Desk, pois a CONTRATANTE fará apenas uma demonstração com carga horária de 10 (dez) horas, das especificidades da versão em uso, para os multiplicadores da CONTRATADA. Após esta apresentação, a CONTRATADA deverá assumir a tarefa de replicar os conhecimentos para seus colaboradores devendo, sempre que um novo profissional for alocado para prestar serviço à CONTRATANTE, comprovar ter sido treinado na utilização da ferramenta.
- 3.5 Fornecimento de uniformes
- 3.5.1 O uniforme a ser utilizado pelos profissionais que estiverem alocados nas dependências da CONTRATANTE deverá ser composto conforme adiante:
 - 3.5.1.1 Camisa social de mangas longas, com a devida identificação da empresa.
 - 3.5.1.2 Calça social, cinto, meias e sapato.
 - 3.5.1.3 Chachá com foto colorida, nome visível e demais dados do portador.
 - 3.5.2 As cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA.
 - 3.5.3 O não uso ou a utilização de uniformes desgastados ou danificados deverá ensejar a notificação da CONTRATADA para correção da inadequação.
- 3.6 Garantia dos Serviços
- 3.6.1 A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.
 - 3.6.2 Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues 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 faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.
 - 3.6.3 Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos 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 6 (seis) meses da garantia do serviço se estender para além da data final de vigência do mesmo.
 - 3.6.4 Para o caso específico de manutenção de equipamentos, com ou sem substituição de peças, quando ocorrer reincidência do mesmo defeito no mesmo equipamento, dentro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- do período de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da conclusão do serviço, não haverá consumo da franquia mensal ou contagem de excedente.
- 3.6.5 A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos descritos no item 15. Mecanismos Formais de Comunicação.
- 3.7 Macroatividades
- 3.7.1 No Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades estão descritos os Processos/Serviços e Atividades referentes às TAREFAS DE ROTINA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, tanto aquelas que devem ser obedecidas quando aplicáveis à cada situação, quanto aquelas específicas de cada tarefa de rotina em particular.
- 3.8 Indicadores
- 3.8.1 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 as TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA, DEMANDA e MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.
- 3.9 Informações Gerais
- 3.9.1 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria.
- 3.9.2 Nenhum vínculo empregatício ou de responsabilidade será estabelecido entre os profissionais alocados na execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- 3.9.3 Quanto à remuneração e benefícios dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços concernentes ao suporte de 1º Nível e 2º Nível Remoto, considerando-se que a CENTRAL DE SERVIÇOS poderá estar localizada em qualquer cidade do Brasil, a CONTRATADA deverá obedecer, no mínimo, tudo o que estiver estabelecido nas convenções coletivas que regem o trabalho de tais profissionais na Cidade/Estado onde a CENTRAL DE SERVIÇOS estiver fisicamente localizada.
- 3.9.4 Quanto à remuneração e benefícios dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços presenciais, a CONTRATADA deverá obedecer, no mínimo, tudo o que estiver estabelecido nas Convenções Coletivas de Trabalho do ano de 2017 ou mais atual, do Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares do Estado do Pará e Sindicato das Empresas de Asseio e Conservação do Estado do Pará, conforme o caso. As referidas convenções foram escolhidas por serem válidas para o Estado do Pará e devem ser tomadas como mera base de referência mínima.
- 3.9.5 Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA e TAREFAS DE DEMANDA, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência.
- 3.9.6 Durante a vigência do contrato poderão haver supressões e inclusões de unidades no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas, sendo que a redução ou ampliação de valores contratuais advindos de tais mudanças, somente se dará, se tal variação exceder ou suprimir em 5% (cinco por cento) a quantidade originalmente pactuada. Quando isto ocorrer, o impacto deverá ser analisado em conjunto pela CONTRATADA e CONTRATANTE, a fim de definir eventuais ajustes no contrato.
- 3.9.7 Durante a vigência do contrato poderão haver supressões e inclusões de elementos de serviço no Anexo 19 – Catálogo de Serviços, sendo que a redução ou ampliação de valores contratuais advindos de tais mudanças, somente se dará, se tal variação exceder ou suprimir em 20% (vinte por cento) a quantidade originalmente pactuada. Quando isto ocorrer, o impacto deverá ser analisado em conjunto pela CONTRATADA e CONTRATANTE, a fim de definir eventuais ajustes no contrato.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

- 4.1. Local de execução dos serviços
- 4.1.1. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 1º Nível - O Serviço de Suporte em 1º Nível será prestado a partir da CENTRAL DE SERVIÇOS, nas dependências da CONTRATADA, localizada em qualquer cidade do Brasil.
- 4.1.1.1. Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o Coordenador da CENTRAL DE SERVIÇOS e a equipe da CONTRATANTE a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato. Esta reunião poderá ocorrer por vídeoconferência, a critério da CONTRATANTE. Outras formas de interação e troca de conhecimento poderão ser estabelecidas pelas 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.
- 4.1.1.2. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, efetuar visitas técnicas às dependências da CENTRAL DE SERVIÇOS para fins de avaliação e auditoria.
- 4.1.2. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto - O Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizado na CENTRAL DE SERVIÇOS, nas dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do Brasil.
- 4.1.3. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos Polos de Atendimento discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas, onde também se especifica a abrangência de atuação dos mesmos.
- 4.1.3.1. A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial nas dependências da CONTRATANTE visa prestar 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 em 2º Nível Remoto.
- 4.1.4. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas estará localizado nos polos designados pelas siglas SEDE, FC Belém e FCR Belém, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 4.1.5. TAREFAS DE ROTINA - Serviço de suporte de 3º Nível para sustentação da infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC: implementado nas dependências da CONTRATANTE no prédio designado pela sigla CA2 da CONTRATANTE, discriminado no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 4.1.6. TAREFAS DE DEMANDA – Para as TAREFAS DE DEMANDA, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. Todos os custos referentes à prestação dos serviços serão arcados pela CONTRATADA, incluindo despesas com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando for necessário. As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.
- 4.1.7. A MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS será realizada no prédio designado pela sigla CA2 da CONTRATANTE e também, para serviços de manutenção de baixa complexidade, nos Polos de Atendimento, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 4.2. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura de espaço físico, mobiliário, 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.
- 4.3. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, fornecemos a título de sugestão, as quantidades explicitadas a seguir:
- 4.3.1. Para dimensionar o quantitativo de agentes de atendimento de Suporte em 1º Nível da CENTRAL DE SERVIÇOS, foi considerada a teoria desenvolvida por Agner Krarup Erlang, mundialmente aceita e utilizada especificamente para este fim, utilizando-se a calculadora Erlang C., da qual se obteve os seguintes resultados:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Média de chamados por dia da semana e horário, com sugestões de Quantidade de Agentes, segundo Agner Erlang												
Dia da Semana / Horário	segunda-feira		terça-feira		quarta-feira		quinta-feira		sexta-feira		Média de chamados por horário	Qtd de Agentes
	Chamados	Agentes	Chamados	Agentes	Chamados	Agentes	Chamados	Agentes	Chamados	Agentes		
07hs – 08hs	5	2	5	2	5	1	5	2	4	1	5	2
08hs – 09hs	43	13	43	13	39	12	36	11	31	9	38	13
09hs – 10hs	52	15	51	15	52	15	49	14	41	12	49	15
10hs – 11hs	48	14	46	14	47	14	43	13	39	12	45	14
11hs – 12hs	42	12	40	12	44	13	37	11	33	10	39	13
12hs – 13hs	29	8	29	8	29	9	27	8	23	7	27	9
13hs – 14hs	26	8	29	8	27	8	26	8	20	6	26	8
14hs – 15hs	24	7	24	7	25	7	22	6	19	5	22	7
15hs – 16hs	20	6	21	6	21	6	21	6	15	4	19	6
16hs – 17hs	14	4	15	4	14	4	15	4	12	3	14	4
17hs – 18hs	5	1	6	2	6	2	5	2	4	1	5	2
18hs – 19hs	3	1	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1
19hs – 20hs	2	1	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1
20hs – 07hs	3	1	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1
Total de chamados/dia	314	-	315	-	317	-	292	-	245	-	297	-
Total de agentes/dia	-	15	-	15	-	15	-	14	-	12	-	15

4.3.2. Para os demais serviços, sugerimos:

Demais serviços	Quantidade
Coordenador de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – SEDE	10
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – FC BELÉM	7
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – FCR BELÉM	7
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Atendimento FO Ananindeua	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Atendimento FO Santarém	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Atendimento FO Marabá	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Atendimento FO Altamira	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Polo de Atendimento FO Castanhal	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível – Em cada um dos demais Polos de Atendimento	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas – SEDE	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas – FC BELÉM	1
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível Sistemas – FCR BELÉM	1
Supervisor de Serviço de Suporte em 2º Nível	3
Coordenador do Serviço de Suporte de 2º Nível	1
Supervisor de Serviço de Manutenção	1
Técnico em Manutenção de Microcomputadores	3
Técnico em Manutenção de Impressoras/Multifuncionais	1
Técnico em Eletrônica	1
Auxiliar de Registro e Embalagem	3

4.3.3. Os quantitativos sugeridos nas tabelas anteriores, estão baseados na volumetria atual de trabalho, estudos de mercado e na experiência adquirida pela Secretaria de Informática da CONTRATANTE na gestão de contratos do tipo. 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 também nas etapas subsequentes. No entanto, é responsabilidade da CONTRATADA, alocar profissionais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

suficientes para dar o devido cumprimento ao ANS – Acordo de Níveis de Serviço explicitado no Anexo 9, sob pena de sofrer à máxima extensão, as sanções declaradas neste Termo de Referência.

- 4.3.4. 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.
- 4.3.5. Para os profissionais alocados na prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE, a CONTRATADA poderá alterar os respectivos quantitativos, observado o disposto no item 4.3.3, desde que seja garantido o cumprimento das metas de nível de serviço instituídos no Anexo 9 – Acordo de Níveis de Serviço e sem que haja qualquer prejuízo à qualidade do serviço prestado à CONTRATANTE.
- 4.3.5.1. Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço determinados para esta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar estudos e tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos previstos para atendimento das demandas. A CONTRATANTE deverá aprovar os estudos apresentados pela CONTRATADA, para que seja permitida eventual diminuição no quantitativo das equipes já alocadas.
- 4.3.6. Para as TAREFAS DE ROTINA, o quantitativo de tarefas será demandado por meio de Ordem de Serviço (Anexo 13 – Ordem de Serviço), baseada nos quantitativos correspondentes a cada tipo de tarefa. Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE ROTINA, os quantitativos mínimos estimados estão indicados na tabela a seguir. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços até o final do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços.

TAREFAS DE ROTINA							
Estimativa mensal de tarefas para serviços de sustentação de infraestrutura de TIC							
Tarefa	Unidade de Serviço Técnico	Descrição	Qtd de UST por tarefa	Demanda Mínima Mensal		Demanda Máxima Mensal	
				Qtd de Tarefas	Qtd de UST	Qtd de Tarefas	Qtd de UST
R-001	UST-SCB	Sustentação de Rede de Dados e Voz	176	4,0	704,0	4,0	704,0
R-002	UST-SCM	Sustentação de Telefonia	176	1,0	176,0	1,0	176,0
R-003	UST-SCM	Sustentação de Rede	176	1,0	176,0	1,0	176,0
R-004	UST-SCE	Sustentação de Rede	176	1,0	176,0	1,0	176,0
R-005	UST-SCM	Banco de Dados	176	2,0	352,0	2,0	352,0
R-006	UST-SCB	Sistemas operacionais	176	1,0	176,0	1,0	176,0
R-007	UST-SCM	Sistemas operacionais	176	0,5	88,0	0,5	88,0
R-008	UST-SCE	Windows	176	-	-	-	-
R-009	UST-SCE	Linux	176	-	-	-	-
R-010	UST-SCE	Virtualizadores	176	-	-	-	-
R-011	UST-SCM	Armazenamento, Backup e Restore	176	0,5	88,0	0,5	88,0
R-012	UST-SCE	Armazenamento	176	-	-	-	-
R-013	UST-SCE	Backup e Restore	176	-	-	-	-
R-014	UST-SCM	Suporte em Servidores de Aplicação e Soluções	176	1,0	176,0	1,0	176,0
R-015	UST-SCE	Suporte em Servidores de Aplicação	176	-	-	-	-
R-016	UST-SCM	Antivirus	176	-	-	-	-
R-017	UST-SCE	Antivirus	176	-	-	-	-
R-018	UST-GPET	Gestão de Processos e Equipe Técnica (todos os tipos)	176	-	-	-	-
R-019	UST-CIS	Capacitação e Implantação de Soluções	176	3,0	528,0	3,0	528,0
Quantidade total mensal				15,0	2.640,0	15,0	2.640,0

- 4.3.7. A quantidade de USTs para cada TAREFA DE ROTINA foi estimada tomando por base 176h (cento e setenta e seis horas) mensais de prestação de serviço.
- 4.3.8. Este quantitativo representa meramente a estimativa de utilização dos serviços, portanto não haverá qualquer obrigação da CONTRATANTE na contratação dos valores totais indicados. Somente serão devidas as Unidades de Serviço efetivamente prestadas, conforme forma de apuração descrita no Anexo 4 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Suporte de 3º Nível.
- 4.3.9. A CONTRATANTE se compromete a demandar os quantitativos mínimos estabelecidos no item 4.3.6.
- 4.3.10. O quantitativo de UST-GPET engloba todos os tipos de gestão de processos discriminados nos anexos 7 e 8, demandados conforme a necessidade de serviço da CONTRATANTE, mediante programação prévia conjunta com a CONTRATADA.
- 4.4. Atividades especiais e eventos
- 4.4.1. Prestar Suporte Presencial de 2º Nível a videoconferências, sessões de Tribunais do Júri, atividades de juizados, mutirões e outros eventos promovidos pela CONTRATANTE ou da qual a mesma seja partícipe, cobrindo tanto os que já fazem parte do cotidiano normal da atividade da CONTRATANTE, quanto aqueles sazonais organizados de forma extraordinária.
- 4.4.2. Prestar suporte presencial de 2º Nível, de forma contínua sempre que ocorrer, durante a realização de sessões do Tribunal Pleno, das Turmas e Seções realizados na sede e Tribunais do Júri realizados nas Comarcas de Belém e Ananindeua.
- 4.4.3. Os serviços prestados para realização destas atividades devem ser agrupados como:
- 4.4.3.1. Mobilização (vistoria, preparação, montagem e testes)
- 4.4.3.2. Realização
- 4.4.3.3. Desmobilização (desmontagem e desinstalação)
- 4.4.4. Uma vez agrupados, os serviços devem ser classificados como TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA ou TAREFAS DE DEMANDA, conforme o dia e horário em que serão realizados, independentemente se prestados em instalações da CONTRATANTE ou não, obedecendo os critérios a seguir:
- 4.4.4.1. TAREFAS DE SUPORTE ou TAREFAS DE ROTINA, dependendo da natureza do serviço, nos horários:
- 4.4.4.1.1. Na Capital, dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 20:00 h, ininterruptamente.
- 4.4.4.1.2. Nas demais Comarcas, dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 16:00 h, ininterruptamente.
- 4.4.4.2. TAREFAS DE DEMANDA
- 4.4.4.2.1. Quando a prestação dos serviços estiver totalmente fora dos horários estabelecidos no item anterior.
- 4.4.4.2.2. Quando a prestação de serviços se iniciar antes ou se alongar para além dos horários estabelecidos no item anterior, considera-se TAREFAS DE DEMANDA, apenas os tempos excedentes.
- 4.5. 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 fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 4.6. 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 referentes às TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA. A forma de medição está detalhada nos respectivos anexos.
- 4.7. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de Ordem de Serviço:
- 4.7.1. A execução das TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA e TAREFAS DE DEMANDA, será sempre precedida pela análise, conferência e assinatura digital pela CONTRATANTE da competente Ordem de Serviço (Anexo 13 – Ordem de Serviço).
- 4.7.2. A Ordem de Serviço poderá ser preenchida pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE, conforme o melhor processo de trabalho para o caso.
- 4.7.3. Toda Ordem de Serviço deverá também ser assinada digitalmente 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.
- 4.7.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Ordens de Serviço.
- 4.7.5. 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 dos mesmos por responsáveis da CONTRATANTE.
- 4.7.6. 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.
- 4.7.7. As Ordens de Serviço deverão ser executadas de forma ininterrupta e seu prazo de execução estabelecido não poderá exceder o final do prazo contratual.
- 4.7.8. Para as TAREFAS DE ROTINA:
- 4.7.8.1. 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).
- 4.7.8.2. 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 Serviço original 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.
- 4.7.9. Para as TAREFAS DE DEMANDA, a solicitação do serviço poderá ser feita por meio da emissão de Ordem de Serviço, nos termos dos itens 4.7.1 ao 4.7.7 ou por meio do processo de execução de mudança estabelecido na Solução de Gerenciamento de Service Desk em uso na CONTRATANTE.
- 4.8. Do recebimento
- 4.8.1. 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.
- 4.8.2. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 4.8.3. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.
- 4.8.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial do Serviços:
- 4.8.4.1. Ordem de Serviço emitida e assinada.
- 4.8.4.2. Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço.
- 4.8.5. Os serviços estarão passíveis de recusa, quando apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos.
- 4.8.6. 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.
- 4.9. Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento
- 4.9.1. Quando houver necessidade de deslocamento de profissionais técnicos da CONTRATADA, no âmbito da prestação de serviços previstos nas TAREFAS DE SUPORTE DE 2º NÍVEL – Presencial e Presencial Sistemas, TAREFAS DE ROTINA - Capacitação e Implantação de Soluções ou de TAREFAS DE DEMANDA, as despesas correrão por conta da CONTRATADA, sendo que poderá haver compensação dos gastos decorrentes, obedecendo os seguintes critérios:
- 4.9.1.1. Não haverá ressarcimento de valores integrais eventualmente pagos pela CONTRATADA a título de passagens, hospedagens, alimentação, locomoção,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

pedágios, diárias e outros, sendo o mecanismo aqui definido, apenas uma forma de compensação às variáveis do deslocamento.

- 4.9.1.2. Não haverá nenhum tipo de compensação quando:
- 4.9.1.2.1. O deslocamento for dentro da Região Metropolitana de Belém.
 - 4.9.1.2.2. A distância total em linha reta de ida e volta, contada a partir do Polo de Atendimento mais próximo, for menor que 150 Km.
 - 4.9.1.2.3. A necessidade do deslocamento for dada por serviço inconcluso, defeituoso ou que não logrou êxito em sua primeira realização pela CONTRATADA.
 - 4.9.1.2.4. 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.
- 4.9.1.3. Para os demais casos, a compensação será calculada levando em conta os parâmetros a seguir:
- 4.9.1.3.1. KmC - A quilometragem considerada, baseando-se na tabela a seguir:

Deslocamento	Quilometragem a ser Considerada (KmC)
Caso (Ida + Volta) >= 150 km < 600 Km	(Ida + Volta – 150)
Caso (Ida + Volta) >= 600 km < 1000 Km	(Ida + Volta – 150) x 1,2
Caso (Ida + Volta) >= 1000 km	(Ida + Volta – 150) x 1,4

Obs 1: Considerada a distância de ida e volta em linha reta, excedente a 150 km, calculada a partir do Polo de Atendimento mais próximo, que está declarada em coluna apropriada no Anexo 18 - Polos e Unidades Atendidas.

Obs 2: Distâncias obtidas em consultas ao sítio <http://www.entrecidadesdistancia.com.br/calcular-distancia/calcular-distancia.jsp>

Obs 3: No caso de viagem de visita técnica conjunta em que a CONTRATANTE providenciar o meio de transporte e levar junto os técnicos da CONTRATADA, a variável KmC será zerada.

- 4.9.1.3.2. ValorKm - O valor do quilômetro declarado pela CONTRATADA na proposta comercial.
 - 4.9.1.3.3. ValorPernoite - O valor do pernoite fixado pela CONTRATANTE (Anexo 13 – Ordem de Serviço), para o caso em que o profissional técnico tenha que pernoitar na localidade. Ressaltamos que o valor fixado representa o mínimo diário a ser repassado ao profissional, devendo a CONTRATADA complementá-lo conforme a necessidade, para a efetiva prestação do serviço, sem nenhum custo adicional à CONTRATANTE.
 - 4.9.1.3.4. QtdPernoite - A quantidade de pernoites efetivamente necessários.
 - 4.9.1.3.5. QtdTécnico - A quantidade de profissionais técnicos envolvidos.
- 4.9.1.4. Equação de cálculo da compensação de deslocamento de uma Ordem de Serviço:

$$\text{Compensação OS} = ((\text{KmC} \times \text{ValorKm}) + (\text{QtdPernoite} \times \text{ValorPernoite})) \times \text{QtdTécnico}$$

- 4.9.1.5. Para os casos em que as características do serviço necessário extrapolem o perfil de competências e habilidades definidas neste Termo de Referência para os técnicos dos Polos de Atendimento e o deslocamento precise ser feito a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

partir de outro Polo de Atendimento que não o mais próximo, as distâncias usadas para cálculo da compensação serão aquelas medidas a partir do Polo de Atendimento, do qual os profissionais técnicos efetivamente se deslocaram.

- 4.9.1.6. Não haverá compensação de deslocamentos efetuados a partir de locais que não estejam definidos como Polos de Atendimento no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 4.9.1.7. A soma da Quantidade de Km consumidos (D), expressos nas Ordens de Serviço (Anexo 13 – Ordem de Serviço), não poderão exceder 5.000 Km / mês.
- 4.9.1.8. A Ordem de Serviço para a realização das TAREFAS DE SUPORTE, de ROTINA ou de DEMANDA, a CONTRATANTE já deverá informar o Polo de Atendimento a ser considerado em caso de necessidade de deslocamento, bem como todos os parâmetros usados no cálculo de eventual compensação de deslocamento. A alteração do Polo de Atendimento somente poderá ser feita com autorização da CONTRATANTE.

4.10. Dos prazos e entregas

- 4.10.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pela CONTRATANTE posterior à assinatura do contrato.
- 4.10.2. Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço, conforme a seguir:

DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
1. CENTRAL DE SERVIÇOS	A data do início da prestação dos serviços estará indicada na Ordem de Serviço referente às TAREFAS DE SUPORTE devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos após a data de assinatura do contrato.	O serviço será executado durante 23 meses da vigência contratual.
2. TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Níveis	A data do início da prestação dos serviços estará indicada na Ordem de Serviço referente às TAREFAS DE SUPORTE devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos após a data de assinatura do contrato.	O serviço será executado durante 23 meses da vigência contratual.
3. TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	A(s) data(s) do início da prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às TAREFAS DE ROTINA devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos após a data de assinatura do contrato.	O serviço será executado durante 23 meses da vigência contratual.
4. TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte em 2º e 3º Nível	A(s) data(s) e horário(s) de prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às TAREFAS DE DEMANDA ou por meio do processo de execução de mudança da CONTRATANTE. As datas e horários a serem definidos deverão ser, no mínimo: - Para as tarefas relacionadas aos sistemas considerados críticos para a CONTRATANTE (Tabela 05 do Anexo 10), no mínimo 02 (duas) horas após a solicitação. - Para as demais tarefas, no mínimo 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.
5. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	A(s) data(s) do início da prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Manutenção de Equipamentos devendo ser, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos após a data de assinatura do contrato.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

4.11. Metodologia de Trabalho

Serviço	Forma de Execução	Justificativa
CENTRAL DE SERVIÇOS	Conforme especificado no Anexo 1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - CENTRAL DE SERVIÇOS	A metodologia de trabalho adotada é recomendada pelas melhores práticas do mercado e se adequa às necessidades da CONTRATANTE.
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível	Conforme especificado no Anexo 2 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível	
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	Conforme especificado no Anexo 3 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	
TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 4 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	
TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 5 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Níveis	
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Conforme especificado no Anexo 6 – MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	

4. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

4.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Técnico	Para o Item 1 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis: Chefe do Serviço de Registro e Execução de Atendimentos Para o Item 2 – MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS: Chefe do Serviço de Manutenção de Equipamentos Para o Item 3 - TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível: Chefe do Serviço de Infraestrutura de Redes e Chefe do Serviço de Telecomunicações	Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de 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 dossiê 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. Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte da CONTRATADA, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	Para o Item 4 TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível: Chefe do Serviço de Segurança e Sistemas Básicos	horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato. 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.
Fiscal Requisitante do Contrato	Coordenador de Atendimento ao Usuário e Coordenador de Suporte Técnico	Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de 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 durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico. Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços. Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte da CONTRATADA, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico. Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico. 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 dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico. Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.
Fiscal Administrativo	A definir	Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, e tributárias decorrentes do contrato. Proceder à obrigatória liquidação da despesa, mediante fatura de serviço devidamente atestada pelo fiscal técnico, para fins de apuração da origem e do objeto do que se deve pagar, da importância exata a ser paga e a quem se deve pagar para extinguir a obrigação, com base no contrato, na nota de empenho e nos comprovantes de entrega do material ou da efetiva prestação do serviço, em conformidade com o disposto nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964. Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

		<p>contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Coordenadoria de Convênios e Contratos da CONTRATANTE, quando necessário.</p> <p>Verificar se a empresa CONTRATADA cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p> <p>Autorizar movimentações de recursos na conta-depósito vinculada.</p>
Gestor do Contrato	Secretário de Tecnologia da Informação	<p>Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato.</p> <p>Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos.</p> <p>Determinar à CONTRATADA a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Solicitar à CONTRATADA a substituição de empregado ou preposto.</p> <p>Receber, definitivamente os serviços, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente.</p> <p>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.</p>

5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar a prestação do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive aquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.
- 5.2. 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 detectadas.
- 5.3. 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.
- 5.4. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços.
- 5.5. Fornecer à CONTRATADA, capacitação nos sistemas corporativos e ferramentas de uso específico do ambiente computacional.
- 5.6. 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.
- 5.7. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Termo de Referência.

- 5.8. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.
- 5.9. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas.
- 5.10. Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA.
- 5.11. 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.
- 5.12. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

6. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 6.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo contrato.
- 6.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do contrato.
- 6.3. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e 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.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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.
- 6.9. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE a que tiver conhecimento.
- 6.10. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento.
- 6.11. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
- 6.12. 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.
- 6.13. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pela CONTRATANTE.
- 6.14. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço.
- 6.15. 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.
- 6.16. 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.
- 6.17. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada.

- 6.18. 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.
- 6.19. 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 profissionais alocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA.
- 6.20. 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.
- 6.21. 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.
- 6.22. A CONTRATADA deverá prover endereço de correio eletrônico (email), para todos os seus colaboradores, arcando com todas as despesas e medidas técnico-administrativas daí decorrentes.
- 6.23. 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.
- 6.24. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 6.25. Solicitar imediatamente à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 6.26. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 6.27. 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. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça.
- 6.28. 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 dependência da CONTRATANTE ou outras.
- 6.29. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista.
- 6.30. 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.
- 6.31. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 6.32. 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.
- 6.33. 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 6.34. Utilizar o sistema de registro de demandas disponibilizado pela CONTRATANTE em todas as etapas da prestação dos serviços.
- 6.35. Atender a todos os requisitos estabelecidos nos anexos deste Termo de Referência.
- 6.36. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
- 6.37. 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.
- 6.38. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 6.39. Reportar imediatamente à CONTRATANTE, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- 6.40. 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.
- 6.41. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura dos Termos, conforme modelos fornecidos nos Anexos 15.
- 6.42. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 6.43. 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.
- 6.44. Recolher os crachás fornecidos a seus profissionais por ocasião de seu desligamento ou término do contrato.
- 6.45. 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.
- 6.46. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços de tecnologia objeto desta contratação.
- 6.47. 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.
- 6.48. Possuir 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:
 - 6.48.1. 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.
 - 6.48.2. 01 (um) profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.
 - 6.48.3. 01 (um) profissional com certificação COBIT Foundation.
 - 6.48.4. 01 (um) profissional com certificação CompTIA (“IT Fundamentals” ou “A+” ou superior).
 - 6.48.5. Não será permitido, para efeito de comprovação desta qualificação técnica, que um mesmo profissional acumule mais de 01 (uma) certificação.
- 6.49. Em até 10 (dez) dias corridos antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na Ordem de Serviço, conforme estabelecido no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas e condições a seguir:
 - 6.49.1. Para os profissionais que prestarão os serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE de 1º e 2º Níveis, deverá comprovar que, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até a finalização do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação.

- 6.49.2. Para os demais profissionais toda a qualificação exigida deverá ser comprovada no início da prestação dos serviços.

7. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

- 7.1. 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.
- 7.2. Caberá à fiscalização providenciar elaboração do Plano de Inserção da CONTRATADA.
- 7.3. Deverá ser realizada reunião inicial com participação dos Fiscais do Contrato, do Representante Legal da CONTRATADA (apresentando o Preposto da mesma) e demais intervenientes identificados.
- 7.4. Entrega, por parte da CONTRATADA, da pauta da reunião anteriormente mencionada em conjunto com a entrega devidamente preenchida e assinada, dos documentos previstos no Anexo 14 – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Ciência de Normas e Anexo 15 - Termo Individual de Sigilo e Ciência de Normas.

8. DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA (RESOLUÇÃO 169/CNJ)

- 8.1. Tendo em vista a Resolução nº. 169, de 31 de janeiro de 2013, alterada pela Resolução nº 183, de 24 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça, determinando a necessidade da Administração Pública manter rigoroso controle das despesas contratadas e assegurar o pagamento das obrigações trabalhistas de empregados alocados na execução de contratos quando a prestação dos serviços ocorrer nas dependências da CONTRATANTE:

- 8.1.1. As rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre as férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão deduzidas do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA, e depositadas exclusivamente em banco público oficial.

8.1.1.1. Os depósitos de que trata o subitem anterior, serão efetivados em conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), aberta no nome da CONTRATADA e por contrato, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem da CONTRATANTE.

8.1.1.2. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas: Férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa, incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

8.1.1.3. Os percentuais das rubricas mencionados no item 9.1.1.2 para fins de retenção são os seguintes:

Grupo B	% Encargos
13º Salário	8,33
Férias	8,33
Abono de Férias (1/3 Constitucional)	2,78
Auxílio Doença	0,00
Licença Paternidade	0,00
Faltas (Legais e/ou abonadas)	0,00
Acidente de Trabalho	0,00
Total Grupo B	19,44
Grupo C	% Encargos
Aviso Prévio Indenizado	0,33
Aviso Prévio	0,04
Indenização Adicional	0,08
FGTS Rescisões sem justa causa	3,60



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Total Grupo C	4,05
Grupo D	% Encargos
Incidência Acumulativa	6,96
Total Grupo D	6,96
Lucro s/encargos p/retenção (*)	0,00
TOTAL DE ENCARGOS A RETER	30,45
* Lucro proposto incidente sobre o somatório do Grupo B, C e D	

- 8.1.2. Os valores referentes às rubricas mencionadas no subitem anterior serão retidos do pagamento mensal à empresa CONTRATADA, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências da CONTRATANTE, e que o período trabalhado pelo funcionário da CONTRATADA, seja superior a 30 (trinta) dias de forma contínua.
- 8.1.3. A CONTRATADA poderá solicitar autorização da CONTRATANTE para:
- 8.1.3.1. RESGATAR da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação) os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas do subitem 9.1.1.2, desde que comprovado se tratar dos empregados alocados pela CONTRATADA para prestação dos serviços contratados.
- 8.1.3.2. MOVIMENTAR os recursos da conta-depósito vinculada (bloqueada para movimentação), diretamente para a conta-depósito dos empregados alocados na execução deste Contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas do subitem 9.1.1.2.
- 8.1.3.3. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATADA, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente da CONTRATANTE os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no subitem 9.1.1.2.
- 8.1.3.3.1. A CONTRATANTE expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização do RESGASTE, encaminhando a referida autorização ao banco público oficial no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.
- 8.1.3.4. No caso autorização para MOVIMENTAR os recursos da conta-depósito vinculada, a CONTRATANTE solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-depósito do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.
- 8.1.4. A CONTRATANTE verificará os percentuais das rubricas do subitem 9.1.1.2, além de realizar o acompanhamento, o controle e a verificação dos cálculos efetuados, a confirmação dos valores e da documentação apresentada e demais verificações pertinentes, bem como autorização para movimentar a conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.
- 8.1.5. Nenhuma importância ou prestação direta será devida pela CONTRATANTE ao Banco, pela prestação dos serviços oferecidos.
- 8.1.6. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.
- 8.1.7. Caso o banco público promova desconto diretamente na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o valor das despesas com a cobrança de abertura e de manutenção da referida conta-depósito será retido do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositado na conta-depósito vinculada.
- 8.1.8. A CONTRATADA tem o prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da notificação da CONTRATANTE, para assinar os documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e de termo específico do banco público oficial que permita a CONTRATANTE ter acesso aos saldos e extratos, e vincule a movimentação dos valores depositados à autorização da CONTRATANTE, conforme modelo indicado no termo de cooperação (anexo da Resolução 169/CNJ), sob pena de multa, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

8.1.9. A CONTRATADA tem o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após o início da prestação do serviço, para fornecer as informações dos salários e respectivos valores calculados para todos os profissionais residentes.

9. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 9.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA, serão estabelecidos e utilizados os níveis mínimos de serviços entre as partes, baseando-se em indicadores e metas, definidos no ANS – Acordo de Nível de Serviços.
- 9.2. 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/cobertura e segurança.
- 9.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 9.4. 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/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.
- 9.7. 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.
- 9.8. Os primeiros 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

10. ESTIMATIVA DO VOLUME DOS SERVIÇOS PARA O PERÍODO DO CONTRATO

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis	123.142 chamados	Quantidade projetada para 23 meses, tomando-se por base os valores dos quantitativos de chamados abertos para o 1º e 2º Níveis de atendimento no período de Agosto/2017 a Julho/2018.
TAREFAS DE ROTINA	20.240 UST-SCB	Quantidade projetada para 23 meses, estabelecida por meio da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte de 3º Nível do atual contrato, no período de Agosto/2017 a Julho/2018, bem como considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.
	24.288 UST-SCM	
	4.048 UST-SCE	
	0 UST-GPET	
	12.144 UST-CIS	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

TAREFAS DE DEMANDA	2.300 UATD	Quantidade projetada para 23 meses, estabelecida por meio da análise do quantitativo de procedimentos realizados pelos diversos membros da equipe de Suporte de 2º e 3º Níveis do atual contrato, no período de Agosto/2017 a Julho/2018, bem como considerando a expectativa de crescimento da demanda e a criação de novas atividades e tarefas.
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Franquia mínima mensal x 23	Franquias mínimas estabelecidas por tipo de serviço, conforme discriminado no Anexo 6 – Manutenção de Equipamentos

11. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

- 11.1. A Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ocorrer até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 11.2. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços.
 - 11.2.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços serão estabelecidas durante a Fase de Transição Inicial.
- 11.3. Os faturamentos dos serviços, executados pela CONTRATADA, serão efetuados conforme abaixo;
- 11.4. Solicitação de Pagamento dos Serviços:
 - 11.4.1. 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.
 - 11.4.2. 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,
 - 11.4.3. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida por meio de glosas, conforme estabelecido no Anexo 9 – Acordo de Níveis de Serviço.
 - 11.4.3.1. Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 15. Mecanismos Formais de Comunicação.
 - 11.4.4. 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.
 - 11.4.5. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, CNPJ nº. 04.567.897/0001-90.
 - 11.4.6. 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.

12. GARANTIA CONTRATUAL

- 12.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, em uma das seguintes modalidades: Caução em dinheiro, Seguro garantia ou Fiança bancária.
- 12.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá contemplar a total vigência contratual e assegurará o pagamento de:
- 12.3. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 12.4. Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 12.5 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

13. PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES

- 13.3. A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, 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, 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 presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.
- 13.4. 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 17 – Modelo de Declaração de Cessão de Direitos Patrimoniais/Autorais.
- 13.5. 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.
- 13.6. 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.

14. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Ordem de Serviço	CONTRATANTE	CONTRATADA	Modelo padrão conforme Anexo 13 – Ordem de Serviço, encaminhada para email específico	Sempre que necessário.
Nota de empenho	CONTRATANTE	CONTRATADA	Nota de empenho padrão, encaminhada para email específico	Sempre que necessário.
Ata de reunião	CONTRATANTE	CONTRATADA	Ata em modelo padrão da CONTRATANTE, encaminhada para email específico	Sempre que houver reunião entre as partes.
Notificação formal	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Relato de alguma ocorrência contratual por 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Troca de informações técnicas necessárias a 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 prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado	CONTRATANTE / CONTRATADA	CONTRATANTE / CONTRATADA	Solicitação informando no mínimo: Título do assunto, Detalhamento do assunto, Informações complementares, Contatos para dúvidas e retorno, referência a tratados por telefone, videoconferência, email ou presencialmente	Sempre que necessário.

15. ESTIMATIVA DOS PREÇOS UNITÁRIOS

- 15.3. A estimativa de preços unitários por item foi calculada pela média de valores da pesquisa de mercado e está explicitada no Anexo 11 – Orçamento detalhado baseado em pesquisa de preços.
- 15.4. A proposta a ser apresentada pelo licitante deverá obedecer estritamente ao modelo disponível no Anexo 12 – Modelo de planilha de formação de preço proposto, bem como deverá ter seus valores unitários e globais, limitados as médias por item, divulgadas no Anexo 11 – Orçamento detalhado baseado em pesquisa de preços.
- 15.5. A quantidade de unidades de referência para cada uma das TAREFAS DE ROTINA corresponde à estimativa de demanda máxima, sendo que o pagamento se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 15.6. A quantidade de unidades de referência para cada uma das TAREFAS DE DEMANDA corresponde à estimativa de demanda máxima, sendo que o pagamento se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 15.7. O ValorKm proposto, que irá compor o mecanismo de compensação de gastos com deslocamento deverá ser multiplicado pela quantidade estimada máxima declarada pela CONTRATANTE, sendo que o pagamento na execução contratual se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 15.8. A CONTRATANTE se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados na tabela acima. Tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte	Ação	PPA – xxx/xxx
CENTRAL DE SERVIÇOS		Serviço
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis		Serviço
TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível		Serviço
TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte de 2º e 3º Nível		Serviço
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS		Serviço
Código do Projeto		Xxx
Regionalização da Despesa		Xxx
Exercício xxxx/xxxx		

16.1. Aceite, Alteração e Cancelamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 16.1.1. Condições de Aceite
 - 16.1.1.1. O aceite se dará pelo atendimento daquilo que estabelece o item 8. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO e o item 10. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO deste Anexo.
- 16.1.2. Condições de Alteração
 - 16.1.2.1. A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.
 - 16.1.2.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 16.1.3. Condições de Rescisão
 - 16.1.3.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos.
 - 16.1.3.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos.
 - 16.1.3.3. A lentidão do seu cumprimento, quando a CONTRATADA não comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados.
 - 16.1.3.4. O atraso injustificado no início dos serviços.
 - 16.1.3.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.
 - 16.1.3.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações dos serviços de tecnologia.
 - 16.1.3.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização da CONTRATANTE.
 - 16.1.3.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores.
 - 16.1.3.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do contrato, anotadas pela CONTRATANTE.
 - 16.1.3.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA.
 - 16.1.3.11. A dissolução da CONTRATADA.
 - 16.1.3.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do contrato.
 - 16.1.3.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este contrato.
 - 16.1.3.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
 - 16.1.3.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
 - 16.1.3.16. A rescisão do contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita da CONTRATANTE.
 - 16.1.3.17. O contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93.
 - 16.1.3.18. Poderá a CONTRATANTE rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações.
 - 16.1.3.19. O contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério da CONTRATANTE, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

17. SANÇÕES E PENALIDADES APLICÁVEIS

- 17.1. 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 neste edital e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei nº. 8.666/1993, garantido o direito à ampla e prévia defesa, a licitante que:
- 17.1.1. Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não retirar a nota de empenho/ordem de autorização.
 - 17.1.2. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.
 - 17.1.3. Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa.
 - 17.1.4. Ensejar o retardamento na entrega do objeto deste certame.
 - 17.1.5. Não mantiver a proposta, injustificadamente.
 - 17.1.6. Falhar na entrega do objeto deste certame.
 - 17.1.7. Fraudar na entrega do objeto deste certame.
 - 17.1.8. Comportar-se de modo inidôneo.
 - 17.1.9. Cometer fraude fiscal.
- 17.2. A sanção de impedimento prevista no item 17.1 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 retirar a nota de empenho/ordem de autorização; deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não mantiver sua proposta, injustificadamente.
 - b) De 01 (um) a 02 (dois) anos, quando a licitante vencedora ensejar o retardamento da entrega do objeto deste pregão, devendo ser considerados os prejuízos causados à Administração.
 - c) De até 02 (dois) anos, quando a licitante vencedora falhar na entrega do objeto deste certame.
 - d) De até 05 (cinco) anos, quando a licitante apresentar documento falso ou fizer declaração falsa; fraudar na entrega do objeto deste certame; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.
- 17.3. Pela 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.
- 17.3.1. 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.
 - 17.3.2. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início do serviço das TAREFAS DE SUPORTE, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o **VALOR MENSAL CONTRATADO** para o item.
 - 17.3.3. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) pelo atraso no início do serviço das TAREFAS DE ROTINA, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o **VALOR MENSAL CONTRATADO** para o item.
 - 17.3.4. Multa de 1% (um por cento) para os itens TAREFA DE SUPORTE, TAREFA DE ROTINA, TAREFA DE DEMANDA ou MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, para cada indicador de nível de serviço do item, que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições de meses consecutivos, até o limite de 10% (dez por cento) por item, calculada sobre a soma do **VALOR MENSAL FATURADO** para o item, nos 03 (três) meses respectivos.
 - 17.3.5. Multa 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, até o limite 10% (dez por cento), calculada sobre o **VALOR MENSAL TOTAL FATURADO** pela empresa.
 - 17.3.6. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento), calculada sobre o **VALOR MENSAL TOTAL FATURADO** pela empresa.
 - 17.3.7. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da respectiva Ordem de Serviço pela não execução (parcial ou total) da TAREFA DE DEMANDA.
 - 17.3.8. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) pela não apresentação/atualização no prazo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

estabelecido neste instrumento, da caução de garantia de execução contratual, por dia de atraso até o percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da garantia contratual.

- 17.3.9. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento), pela não entrega no prazo estabelecido, de qualquer um dos relatórios previstos no item 4.2 – Etapa de Transição Inicial, a saber: Plano Detalhado de Transição dos Serviços e Relatório Gerencial da Absorção, calculada sobre o VALOR GLOBAL ATUALIZADO DO CONTRATO.
- 17.3.10. Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por evento, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o VALOR GLOBAL ATUALIZADO DO CONTRATO.
- 17.3.11. Multa 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.
- 17.3.12. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 17.3.13. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua 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 aplicada com base no inciso anterior.
- 17.3.14. 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.
- 17.3.15. 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 da empresa punida, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal (CPF/CNPJ).
- 17.3.16. As sanções serão aplicadas pela Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, à vista dos motivos informados na instrução processual.
- 17.3.17. É facultado à licitante contratada, interpor recurso contra a aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.
- 17.3.18. 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.
- 17.3.19. 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.
- 17.3.20. Na contagem dos prazos estabelecidos neste item, 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.
- 17.3.21. O Tribunal de Justiça do Estado do Pará 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 item, será considerado irrisório valor igual ou inferior a 2% (dois 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

anteriores da licitante contratada nos últimos 12 (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.
- 17.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega, se dia de expediente normal no Tribunal de Justiça do Estado do Pará, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 17.5. 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, mediante:
- a) Desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato, quando for o caso.
 - b) Desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA.
 - c) Procedimento administrativo ou judicial de execução.
- 17.6. As multas aplicadas e não recolhidas no prazo de cumprimento espontâneo da penalidade (05 dias úteis a contar da respectiva aplicação), serão descontadas do valor da garantia prestada, sem 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 descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE, sem necessidade de prévio aviso e/ou autorização da CONTRATADA, somente se formalizado por instrumento contratual.
- 17.7. Na ausência/insuficiência de garantia e de créditos para desconto das multas, e se estas não forem recolhidas no prazo estipulado anteriormente, as multas aplicadas serão inscritas na Dívida Ativa e cobradas judicialmente, somente se formalizado por instrumento contratual.
- 17.8. Em sendo a garantia utilizada em partes ou sem 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.
- 17.9. 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.
- 17.10. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de realização dos serviços, se dia de expediente normal no Tribunal de Justiça do Estado do Pará, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 17.11. Considera-se para efeito de base de cálculo de multa as seguintes definições:
- 17.11.1. **VALOR FATURADO** - É o valor efetivamente apurado no mês para o item respectivo, já descontando eventuais glosas.
 - 17.11.2. **VALOR CONTRATADO** - É o valor previsto em contrato para o item respectivo, sem desconto de eventuais glosas.

18. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 18.1. A vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.
- 18.2. Do Reajuste dos Preços
- 18.2.1. 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 IPCA.
 - 18.2.2. Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

19. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 19.1. A Proposta de Preço deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:
- 19.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 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.
- 19.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas.
 - 19.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório.
 - 19.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa.
 - 19.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa.
 - 19.1.6. 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.
 - 19.1.7. 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.
 - 19.1.8. O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve ser aquele contido no Anexo 12 – Modelo de Planilha de Formação de Preço Proposto.
- 19.2. Da Qualificação Técnica e Critérios de Habilitação
- 19.2.1. A licitante deverá apresentar na documentação de habilitação técnica o Atestado de Vistoria Técnica (fornecido pela CONTRATANTE) ou Declaração de Dispensa de Vistoria (elaborada pela própria licitante), conforme as seguintes condições:
 - 19.2.1.1. 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.
 - 19.2.1.2. 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 de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria.
 - 19.2.1.3. 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.
 - 19.2.1.4. A vistoria deverá ser agendada e realizada em até 02 (dois) dias úteis antes da realização do pregão.
 - 19.2.1.5. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências da CONTRATANTE e poderão ser esclarecidos aspectos do edital da licitação.
 - 19.2.1.6. 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.
 - 19.2.1.7. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria técnica, deverá emitir Declaração de Dispensa de Vistoria, informando 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.
 - 19.2.1.8. Para todos os efeitos, fazendo ou não vistoria, considerar-se-á que a empresa tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.
 - 19.2.2. A licitante deverá anexar em sua proposta, o Plano Básico de Transição dos Serviços, contendo pelo menos os seguintes tópicos:
 - 19.2.2.1. Apresentação da empresa com portfolio de serviços e clientes.
 - 19.2.2.2. Descritivo da estratégia para assimilação dos serviços.
 - 19.2.2.3. Cronograma de atividades dos 3 (três) primeiros meses de trabalho.
 - 19.2.2.4. Quantitativo estimado de pessoal a ser alocado na prestação dos serviços, para cada perfil descrito no Anexo 7 - Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
 - 19.2.3. A licitante deverá anexar em sua proposta, declaração própria de que dispõe de Central de Serviços, informando pelo menos:
 - 19.2.3.1. Localização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 19.2.3.2. Discriminação da infraestrutura e aparelhamento existentes, inclusive explicitando dispor 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.
- 19.2.3.3. Volume de chamados atendidos no último mês.
- 19.2.4 Dos Atestados de Capacidade Técnica
- 19.2.4.1. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas.
- 19.2.4.1.1. 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) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo a comprovação da prestação de serviço de suporte como CENTRAL DE SERVIÇOS com pelo menos 2.500 (dois mil e quinhentos) usuários e 2.500 (duas mil e quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks) que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:
- 19.2.4.1.2. Serviços de atendimento a usuários, por meio de suporte remoto.
- 19.2.4.1.3. Serviços de atendimento a usuários, por meio de suporte presencial.
- 19.2.4.1.4. Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia de Informática.
- 19.2.4.1.5. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em sistema operacional.
- 19.2.4.1.6. Prestação de serviços de suporte técnico à ambiente de rede (local e wireless).
- 19.2.4.1.7. Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, *storage*, backup, banco de dados e correio eletrônico.
- 19.2.4.1.8. Experiência na gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:
- a) Função Service Desk (CENTRAL DE SERVIÇOS).
 - b) Processo de Gerenciamento de Incidentes.
 - c) Processo Gerenciamento de Problemas.
 - d) Processo Gerenciamento de Mudanças.
 - e) Processo Gerenciamento de Liberações.
 - f) Processo Gerenciamento de Configuração.
 - g) Processo Gerenciamento de Infraestrutura.
 - h) Controle de Acordos Mínimos de Níveis de Serviços de fornecedores internos e externos.
- 19.2.4.2. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com uma configuração mínima de:
- 19.2.4.2.1. Suporte e configuração de, no mínimo, 2.500 (duas mil e quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux.
- 19.2.4.2.2. Suporte e configuração de, no mínimo, 30 (trinta) equipamentos servidores, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados.
- 19.2.4.2.3. Suporte e configuração de solução de armazenamento de dados (*storage*) do tipo Storage Area Network (SAN).
- 19.2.4.2.4. Suporte e configuração de rede Ethernet, com uso de cabeamento estruturado.
- 19.2.4.2.5. Suporte e configuração de bancos de dados (MS-SQL, Oracle,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

PostgreSQL ou similares).

- 19.2.4.3. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado suporte a ambientes de virtualização, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server em Cluster, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.
- 19.2.5. A comprovação solicitada nos atestados supracitados visa garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- 19.2.6. A Administração se resguarda no direito de diligência junto à licitante ou pessoa jurídica emittentes de Declarações e Atestados de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre a veracidade do conteúdo declarado, bem como o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios.
- 19.3. Da Qualificação Econômica-Financeira
- 19.1.1. 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.
- 19.1.2. A boa situação financeira, a que se refere este item, estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão apresentar o valor mínimo igual a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas constantes no item 11.2.11 do edital.
- 19.1.3. As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) para os índices referidos acima deverão comprovar o capital ou patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.
- 19.1.4. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
- 19.2. Modalidade de Licitação
- 19.2.1. A modalidade de licitação sugerida é o Pregão Eletrônico, considerando se tratar de bem e serviço comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.
- 19.3. Tipo de Licitação
- 19.3.1. A licitação será realizada sob a forma de lote único.
- 19.3.2. A licitação será do tipo menor preço global. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto globais, estão descritos no item 15. ESTIMATIVA DE PREÇOS UNITÁRIOS.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 1

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE SERVIÇOS

1. As atividades de CENTRAL DE SERVIÇOS fazem parte do escopo das TAREFAS 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 E 2º NÍVEL REMOTO
 - 3.1. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA. Todavia, as pessoas que estiverem prestando serviço à CONTRATANTE, durante o período em que estiverem prestando este serviço, deverão atender exclusivamente à CONTRATANTE, não podendo atender a mais de um cliente da CONTRATADA de forma concomitante.
 - 3.2. 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.
 - 3.3. A CONTRATADA deverá fornecer ambiente refrigerado e acusticamente isolado para a CENTRAL DE SERVIÇOS.
 - 3.4. Todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações vigentes.
 - 3.5. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da CENTRAL DE SERVIÇOS, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento.
 - 3.6. 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 disponibilizada para os responsáveis por cada ilha de atendimento e 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.
 - 3.7. Os serviços, objeto desta contratação, não poderão sofrer descontinuidade. 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 90 (noventa) dias da contratação.
 - 3.8. 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 e 2º 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.
 - 3.9. 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:
 - 3.9.1. RFC 2327 - SIP SDP.
 - 3.9.2. RFC 2474 - Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 3.9.3. RFC 2475 - An Architecture for Differentiated Services.
- 3.9.4. RFC 2597 - Assured Forwarding PHB Group.
- 3.9.5. RFC 2598 - An Expedited Forwarding PHB.
- 3.9.6. RFC 2507 - IP Header Compression.
- 3.9.7. RFC 2508 - Compressing IP/UDP/RTP Headers for Low-Speed Serial Links.
- 3.9.8. RFC 2617 - HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication.
- 3.9.9. RFC 2833 - Transporte de DTMF no RTP.
- 3.9.10. RFC 2976 - SIP INFO.
- 3.9.11. RFC 3261 - Protocolo SIP.
- 3.9.12. RFC 3264 - An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP).
- 3.9.13. RFC 3550 - RTP / RTCP.
- 3.9.14. RFC 3551 - Complemento RTP.
- 3.9.15. RFC 3389 - CNG - Ruído de Conforto.
- 3.9.16. RFC 3489 - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs).
- 3.9.17. RFC 3702 - Authentication, Authorization, and Accounting Requirements for the Session Initiation Protocol (SIP).
- 3.10. A central telefônica da CENTRAL DE SERVIÇOS deve possuir Gateway de VoIP integrado.
- 3.11. O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (law a e μ) , G.723.1 (6,3kbps) e G.729 A/B, além do protocolo SIP.
- 3.12. O sistema deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz.
- 3.13. O sistema deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 3.14. 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.
- 3.15. Os canais de voz poderão utilizar os mesmos links de comunicação de dados, desde que assegurada a implementação de protocolos de QoS.
- 3.16. A CONTRATADA garantirá 02 (dois) circuitos de comunicação de dados de, no mínimo, 10 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).
- 3.17. 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.
 - 3.17.1. 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.
 - 3.17.2. 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,
 - 3.17.3. 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 CONTRATADA.
 - 3.17.4. 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.
- 3.18. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais 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.
- 3.19. 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.
- 3.20. Com a integração das centrais telefônicas da CONTRATADA e da CONTRATANTE, as chamadas geradas entre ambas não deverão gerar nenhum custo para a CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 3.21. Atualmente, a CONTRATANTE utiliza plataforma de comunicação de Alcatel-Lucent Enterprise modelo OmniPCX Enterprise, conforme especificado a seguir:
- 3.21.1. Troncos Digitais E1 CAS-R2/MFC (PCM2 – 75 ou 120 Ohms – 2.048 Kbit/s) com opção DDR
 - 3.21.2. Troncos Digitais RDSI Básico (BRA2 e BRA- 100 Ohms)
 - 3.21.3. Troncos Digitais RDSI Primário (NPRAE-2 e PRA-T2 – 75 ou 120 Ohms – 2.048Kbit/s)
 - 3.21.4. Possui configuração modular (gabinetes)
 - 3.21.5. 600 ramais analógicos
 - 3.21.6. 2 Ramais Digitais
 - 3.21.7. 05 Troncos Digitais E1, sendo 03 R2Digital e 02 ISDN
 - 3.21.8. Gateway VOIP
- 3.22. Para fins de dimensionamento e conhecimento da atual estrutura da central telefônica da CONTRATANTE, poderá ser feita vistoria técnica, nos termos do item 20.2.1 do Anexo I - Termo de Referência.
- 3.23. A Solução de Telefonia da CENTRAL DE SERVIÇOS a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender, no mínimo, os seguintes requisitos:
- 3.23.1. **CARACTERÍSTICAS GERAIS**
 - 3.23.1.1. Possuir distribuição automática de chamadas que permita o encaminhamento das chamadas para os grupos de 1º, 2º e 3º níveis.
 - 3.23.1.2. Possibilitar crescimento modular e escalável.
 - 3.23.1.3. Possuir interface de música em espera.
 - 3.23.1.4. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.
 - 3.23.1.5. Possibilitar que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada.
 - 3.23.2. **PAINEL DO ATENDENTE**
 - 3.23.2.1. Interface web.
 - 3.23.2.2. Permitir definição de tempo máximo de trabalho em um dia.
 - 3.23.2.3. Permitir alocação em uma ou mais filas com definição de nível (1º, 2º e 3º).
 - 3.23.2.4. Permitir operações de logon / logoff e sinalização de pausa de trabalho.
 - 3.23.2.5. Disponibilizar informações sobre a performance do atendente e situação da chamada.
 - 3.23.2.6. Associar o número de chamado ao atendimento (campo atributo ou integrado a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE).
 - 3.23.3. **PAINEL GESTOR**
 - 3.23.3.1. Interface web.
 - 3.23.3.2. Visualização de informações e estatísticas de performance dos atendentes, das filas e das chamadas.
 - 3.23.3.3. Permite ao gestor realizar ações sobre os atendentes (logoff e pausa).
 - 3.23.3.4. Lista de telefones em espera.
 - 3.23.3.5. Acesso rápido a cartões de informação por atendente.
 - 3.23.3.6. Alertas para atendentes com tempo de trabalho (logado) excedido e atendente solicitando ajuda.
 - 3.23.3.7. Monitoramento e operação de chamadas em tempo real.
 - 3.23.3.8. 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.
 - 3.23.3.9. Monitoramento de atendentes pausados, livres e ocupados.
 - 3.23.4. **GRAVADOR**
 - 3.23.4.1. 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 demanda.
 - 3.23.4.2. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- que os diálogos sejam ouvidos em um computador ou dispositivo telefônico.
- 3.23.4.3. Possuir a facilidade de o sistema de gravação ser sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de operadores independentemente da posição ocupada.
- 3.23.4.4. Todas as ligações deverão ser gravadas e armazenadas, atendendo as seguintes premissas:
- a) 180 (cento e oitenta) dias para recuperação imediata das conversações.
 - b) Acima de 180 (cento e oitenta) dias para recuperação por meio de procedimentos de restauração de backup.
 - c) As gravações digitalizadas poderão ser compactadas e indexadas por meio do número de chamado registrado na Solução de Gerenciamento de Service Desk, permitindo recuperação por data/hora, por atendente, pelo número de origem da chamada e por ramal.
 - d) Possibilidade de integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk, relacionando os chamados aos arquivos de gravação correspondentes, de modo que:
 - e) Possibilidade de ouvir as gravações telefônicas relacionadas ao acessar o ticket da demanda.
 - f) No momento em que a ligação seja atendida, automaticamente a tela de registro de demanda da Solução de Gerenciamento de Service Desk seja acionada.
 - g) Ser totalmente integrada à solução de monitoria e avaliação (qualidade), relacionando os arquivos de gravação às avaliações e observações efetuadas.
 - h) Gravar todos os diálogos mantidos entre atendentes e usuários, relacionando aos respectivos chamados na Solução de Gerenciamento de Service Desk.
 - i) Possibilitar a recuperação imediata das gravações, assim que a ligação é finalizada.
- 3.23.5. **GRÁFICOS**
- 3.23.5.1. Perfil do tempo de espera (faixas de 10s)
 - 3.23.5.2. Perfil do tempo de atendimento (faixas de 5m)
 - 3.23.5.3. Atendimento x Abandonadas por dia ou mês
 - 3.23.5.4. Chamadas não atendidas por atendente.
 - 3.23.5.5. Histórico de atendimento por hora ou dia
- 3.23.6. **FILTROS DE CONSULTA**
- 3.23.6.1. Possibilidade de criação de filtros para seleção de informações.
 - 3.23.6.2. Data/Hora inicial / final, duração de chamadas, atendente e número de telefone.
 - 3.23.6.3. Tempo de atualização de gráficos ou relatórios em tela definido pelo gestor.
- 3.23.7. **SALA DE CONFERÊNCIA – CALL CONFERENCE**
- 3.23.7.1. Permite aos usuários planejar reuniões com grupos de pessoas em conferências por voz.
 - 3.23.7.2. A conferência tem sua montagem com regras de data/hora, gravação e senha de acesso.
 - 3.23.7.3. 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.
- 3.23.8. **PROGRAMAÇÃO DE DESVIO**
- 3.23.8.1. 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.
 - 3.23.8.2. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 3.23.8.3. Possibilidade de programar desvios para outras filas em caso de falta de atendentes conectados, tempo máximo de espera excedido ou fora do horário de atendimento da fila.
- 3.23.8.4. Para usuários VIP, pode ser configurado a função chefe-secretária para evitar que ligações sejam feitas diretamente ao gestor sem passar pela secretária.
- 3.23.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO / URA REVERSA
 - 3.23.9.1. Mecanismo para realizar ligações para uma lista de telefones carregado manualmente (csv) ou por meio de serviços (web service) integrados a sistemas ERP, CRM, e etc.
 - 3.23.9.2. A pesquisa pode ser composta de uma ou mais mensagens transmitidas ao ouvinte aguardando suas respostas numérica.
 - 3.23.9.3. 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.
 - 3.23.9.4. 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.
- 3.23.10. RELATÓRIOS GERENCIAIS
 - 3.23.10.1. Relatório de qualificação, cruzando informações de atendentes e a qualidade dos atendimentos realizados.
 - 3.23.10.2. 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.
 - 3.23.10.3. 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-estabelecidos.
 - 3.23.10.4. Ligações atendidas no PMM (período de maior movimento):
 - 3.23.10.4.1. 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.
 - 3.23.10.4.2. 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.
 - 3.23.10.5. Ligações não atendidas no PMM (período de maior movimento):
 - 3.23.10.5.1. Ligações abandonadas: são ligações perdidas na fila de espera, quando todos os funcionários estão em atendimento, ou seja, por falta de recurso humano.
 - 3.23.10.5.2. 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.
 - 3.23.10.6. Relatório de chamadas ativas
 - 3.23.10.6.1. Visualização do volume de ligações ativas por funcionário, possibilitando listar as ligações atendidas e não atendidas para análise detalhada.
 - 3.23.10.7. Relatório de chamadas receptivas
 - 3.23.10.7.1. Visualização das chamadas recebidas por serviço (unidades ou telefones pilotos).
 - 3.23.10.8. Relatório de atendimentos
 - 3.23.10.8.1. 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.
 - 3.23.10.9. Relatório de perdas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 3.23.10.9.1. Apresenta o número dos clientes perdidos, não atendidos pelo CENTRAL DE SERVIÇOS na PA (chamada abandonada na PA) e que não retornaram as ligações.
- 3.23.10.10. Relatório de pausas
 - 3.23.10.10.1. 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.
- 3.23.10.11. Relatório de atendentes
 - 3.23.10.11.1. Permite visualizar o desempenho de cada atendente, identificando a quantidade de chamadas receptivas, ativas e perdidas na posição de atendimento PA, tempo total das ligações atendidas, tempo total de fila de espera, tempo total de pausas produtivas e tempo total de pausa eventual (login).
- 3.23.10.12. Relatório de gravação de atendimento
 - 3.23.10.12.1. 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.
- 3.23.10.13. Relatório gerencial de atendimento receptivo
 - 3.23.10.13.1. Possibilita a análise das chamadas recebidas em longos períodos, ou seja, pesquisa em grande volume de dados.
- 3.23.11. INDICADORES
 - 3.23.11.1. 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.
 - 3.23.11.2. TME – Tempo Médio de Espera, que mede o tempo médio que um grupo de clientes aguardou 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.
 - 3.23.11.3. TMO – Tempo Médio Operacional, produzido pela soma do tempo total falado e tempo de pós-atendimento (operador indisponível), sempre em segundos ou minutos.
 - 3.23.11.4. 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.
 - 3.23.11.5. Chamadas Abandonadas, com a quantidade total de ligações abandonadas (desistentes) num determinado período, quando o cliente desliga sua ligação antes de ser atendido.
 - 3.23.11.6. Taxa de Conversão, que mede em números ou percentuais, a quantidade cadastramentos, problemas resolvidos, etc., que uma equipe ou atendente realizou, sempre em relação ao nº de contatos efetivos.
 - 3.23.11.7. 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.
 - 3.23.11.8. Percentual de Retenção na URA, que mede taxa entre o volume de chamadas atendidas pelo atendimento eletrônico em relação ao volume de chamadas recebidas.
- 3.23.12. INTEGRAÇÃO
 - 3.23.12.1. A solução deverá possibilitar integração com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
 - 3.23.12.2. O sistema deve possuir configuração avançada para fluxos de atendimentos elaborados para integração via webservice, permitindo ainda a interação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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 Sigadoc).

3.24. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS PARA SUPORTE DE 1º Nível e 2º NÍVEL REMOTO

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

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

3.24.3. Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão da CENTRAL DE SERVIÇOS deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

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

3.24.4.1. Supervisão operacional do atendimento para 1º Nível e 2º Nível Remoto.

3.24.4.2. Coordenação do atendimento de 1º Nível e 2º Nível Remoto.

3.24.5. SUPERVISOR – Atribuições e Competências.

3.24.5.1. Acompanhar, monitorar e gerenciar as equipes da CENTRAL DE SERVIÇOS, focando nas questões operacionais, objetivando a boa qualidade no atendimento e a satisfação dos usuários.

3.24.5.2. Realizar a interação com as equipes técnicas de 2º nível ou de suporte à infraestrutura de 3º nível, quando necessário.

3.24.5.3. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade.

3.24.5.4. Avaliar e liderar as ações executivas do cotidiano da CENTRAL DE SERVIÇOS.

3.24.5.5. Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes.

3.24.5.6. 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.

3.24.5.7. 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.

3.24.5.8. Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço.

3.24.5.9. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.

3.24.5.10. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento.

3.24.5.11. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário ou a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.

3.24.5.12. Realizar os atendimentos telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário.

3.24.5.13. Elaborar relatórios de serviços executados.

3.24.5.14. Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.

3.24.5.15. Comunicar o Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento.

3.24.5.16. Habilidades importantes:

a) Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas.

b) Ter eficiência no atendimento ao público.

c) Possuir habilidades para redação de documentos.

d) Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- e) Usar linguagem adequada.
 - f) Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
 - g) Administrar conflitos.
 - h) Ter foco em resultados.
- 3.24.5.17. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da CENTRAL DE SERVIÇOS constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
- 3.24.6. COORDENADOR – Atribuições e Competências.
- 3.24.6.1. Ser o principal ponto de interlocução, para a CONTRATANTE, quanto às atividades relacionadas à função Service Desk.
- 3.24.6.2. Responsabilizar-se pelas questões táticas do atendimento e responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes.
- 3.24.6.3. 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.
- 3.24.6.4. Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função Service Desk.
- 3.24.6.5. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.
- 3.24.6.6. Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades da CENTRAL DE SERVIÇOS com os requisitos de negócio da CONTRATANTE.
- 3.24.6.7. Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da CONTRATANTE, provendo o Gestor do Contrato e o Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com relatórios gerenciais e ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.
- 3.24.6.8. Apoiar na atualização dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com a anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis.
- 3.24.6.9. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os supervisores.
- 3.24.6.10. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período.
- 3.24.6.11. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura.
- 3.24.6.12. Habilidades desejadas:
- a) Possuir liderança.
 - b) Administrar conflitos.
 - c) Usar linguagem adequada.
 - d) Comprometimento com prazos e qualidade.
 - e) Possuir habilidades para redação de documentos.
 - f) Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- 3.24.6.13. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Coordenação da CENTRAL DE SERVIÇOS constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
- 3.25. Quando forem utilizados softwares proprietários para a realização dos serviços, estes deverão ser originais e devidamente licenciados.
- 3.26. A CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a CENTRAL DE SERVIÇOS, considerando regime estável de operação pós implantação, em quantidade de Unidades de Atendimento – UA e infraestrutura de troncos de voz tal que:
- 3.26.1. O tempo de espera, por um atendente, seja sempre menor que 15 segundos para até 95% das chamadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 3.26.2. O tempo máximo para resolução de chamados elegíveis de 1º Nível seja de 10 (dez) minutos.
- 3.26.3. A taxa de resolução de chamados elegíveis de 1º Nível na CENTRAL DE SERVIÇOS seja de 95%.
- 3.26.4. A taxa mensal de disponibilidade da CENTRAL DE SERVIÇOS deverá ser de 98%.
- 3.26.5. O percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS deverá ser de 80%.
- 3.27. Os indicadores de acompanhamento da CENTRAL DE SERVIÇOS estão descritos no Anexo 9 – Acordo de Níveis de Serviço.
- 3.28. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá providenciar pesquisa de satisfação automática para todos os chamados fechados, coletando as avaliações para geração do respectivo indicador.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 2

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1. A CENTRAL DE SERVIÇOS será o ponto único de contato dos usuários de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, podendo estar em qualquer uma de suas unidades ou serem usuários externos.
2. A CENTRAL DE SERVIÇOS será responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC.
3. A CENTRAL DE SERVIÇOS ficará responsável por fazer o fechamento dos chamados elegíveis e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Acordos de Nível Mínimo de Serviço estabelecidos.
4. Para usuários externos (advogados e outros jurisdicionados) será prestado apenas apoio básico de 1º nível, nunca envolvendo o acesso e/ou controle de equipamentos dos mesmos, nem remotamente.
5. A CENTRAL DE SERVIÇOS, sempre que necessário, informará aos usuários sobre o andamento de suas solicitações.
6. A CENTRAL DE SERVIÇOS também prestará serviços de atendimento e suporte de ambiente em 1º Nível, para os chamados (incidentes e requisições de serviço) que possuam solução imediata disponível (chamados elegíveis de 1º Nível), nos termos definidos pela CONTRATANTE e suas atualizações;
7. Garantir a qualidade dos serviços prestados, realizando pesquisa de satisfação com os usuários, quando necessário e nos termos estabelecidos pela CONTRATANTE.
8. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.
9. Do Regime de Prestação dos Serviços
 - 9.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 07:00 h às 20:00 h, ininterruptamente.
 - 9.2. Sábados, domingos e feriados entre 08:00 h às 14:00, ininterruptamente.
 - 9.3. 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. As demandas deverão ser logo atendidas, sendo posteriormente os chamados devidamente registrados pela CONTRATADA.
 - 9.3.1. Problemas técnicos no decorrer de sessões do Tribunal Pleno, Seções, Turmas, Tribunais do Juri ou audiências judiciais.
 - 9.3.2. Determinações da Presidência.
 - 9.3.3. Determinações do titular da Secretaria de Informática.
 - 9.3.4. Determinações do fiscal técnico do contrato.
10. Canais de acesso
 - 10.1. Solução de Gerenciamento de Service Desk.
 - 10.2. Telefone da CENTRAL DE SERVIÇOS.
11. Localização do serviço de suporte de 1º Nível
 - 11.1. A CENTRAL DE SERVIÇOS deverá estar localizada das dependências da CONTRATADA, em qualquer cidade do país.
 - 11.2. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 1º Nível Remoto à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, desde que em períodos distintos. Ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.
 - 11.3. 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. Os chamados elegíveis de 1º Nível são chamados que podem ser resolvidos por telefone e serão tratados dentro do ambiente da CENTRAL DE SERVIÇOS, em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da CENTRAL DE SERVIÇOS deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário.
13. Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante o processo de implantação da CENTRAL DE SERVIÇOS.
14. Os chamados poderão ser escalonados para:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 14.1. O 2º Nível de Atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, distribuídos nos Polos de Atendimento, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial. O 2º Nível de Atendimento subdivide-se em:
 - 14.1.1. 2º Nível Remoto – que será localizado nas mesmas dependências da CENTRAL DE SERVIÇOS da CONTRATADA.
 - 14.1.2. 2º Nível Presencial – que estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos Polos de Atendimento estabelecidos no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
 - 14.1.3. O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas estará localizado nos polos designados pelas siglas SEDE, FC Belém e FCR Belém, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 14.2. Equipes de 3º Nível, compostas por diversos grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, como fabricantes e fornecedores já fora do ambiente da CENTRAL DE SERVIÇOS. Os tempos de Acordo de Nível de Serviço não serão contabilizados quando encaminhados para grupos solucionadores que não façam parte da equipe da CONTRATADA.
 - 14.2.1. A equipe de 3º Nível da CONTRATADA estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.
15. 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.
16. Os chamados serão resolvidos e finalizados por grupo solucionador. Os solicitantes receberão mensagem informada 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.
17. O serviço de suporte em 1º Nível estará enquadrado dentro das TAREFAS DE SUPORTE, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.
18. Da Solução de Gerenciamento de Service Desk a ser utilizada pela CENTRAL DE SERVIÇOS
 - 18.1. A CONTRATANTE fará apresentação das funcionalidades básicas da ferramenta para os profissionais indicados pela CONTRATADA.
 - 18.2. 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.
19. Dos usuários a serem atendidos
 - 19.1. Todos os usuários de TIC de todas as unidades judiciárias e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Pará, fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado.
 - 19.2. Cartórios, Operadores do Direito e cidadãos em geral, no que for próprio aos serviços de TIC ofertados pela CONTRATANTE e utilizado pelos mesmos.
20. Principais atividades do Serviço de Suporte de 1º Nível
 - 20.1. Recepcionar os chamados que forem abertos pelos meios disponíveis aos usuários de TIC da CONTRATANTE, quais sejam: Solução de Gerenciamento de Service Desk e ligações telefônicas.
 - 20.2. Analisar as demandas dos usuários norteando-se pelas informações da base de conhecimento da CONTRATANTE, procedendo ao devido atendimento aos chamados elegíveis de 1º Nível, aplicando uma solução de contorno ou definitiva quando possível e/ou ao escalonamento para a equipe responsável, seja de 2º ou 3º Nível, atendendo aos critérios de severidade e os níveis de serviços estipulados.
 - 20.3. Escalonar os chamados não elegíveis e aqueles onde não for possível aplicar uma solução de contorno ou definitiva, para as equipes responsáveis.
 - 20.4. Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna da própria CONTRATANTE, para o fabricante da solução de TIC usada pela CONTRATANTE ou para os fornecedores que já mantenham contratos com a CONTRATANTE. Caberá à CENTRAL DE SERVIÇOS encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe da CONTRATANTE) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA.
 - 20.5. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
 - 20.6. Finalizar todo e qualquer atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, com os devidos registros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

na Solução de Gerenciamento de Service Desk. O fechamento dos chamados se dará, prioritariamente, pelos usuários na própria ferramenta de Service Desk. Todavia, a CENTRAL DE SERVIÇOS também poderá obter confirmação com o usuário e realizar oportunamente o fechamento dos chamados. Esta confirmação pode ser feita via Portal Externo, Portal Interno da CONTRATANTE, via e-mail ou por ligação telefônica. Os usuários terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado, sendo este o prazo para o fechamento do mesmo. A falta de resposta do usuário ao contato sobre a finalização do chamado após o período retrocitado, será considerada como um aceite para o fechamento.

- 20.7. A cada 03 (três) meses, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA que realize até 500 (quinhentos) contatos telefônicos com pessoas determinadas pela CONTRATANTE, para fins de levantamento de dados, campanhas e recolhimento de informações. Os custos referentes a este serviço deverão estar inclusos no valor pago para as TAREFAS DE SUPORTE.
- 20.8. Estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação do Portal Externo e Portal Interno da CONTRATANTE por meio de campanhas de divulgação, bem com orientando os usuários sobre como participar da pesquisa de satisfação quando aos atendimentos das ligações realizadas pelos usuários de TIC da CONTRATANTE.
- 20.9. A CONTRATADA deverá garantir um callback de, pelo menos, 3% dos chamados, a ser realizado por meio da solução de URA, na opção de pesquisa de satisfação.
- 20.10. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento.
- 20.11. Prestar esclarecimentos de dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas de TIC utilizados pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, no que concerne às atividades jurídicas, dentro do que está estabelecido e documentado entre os chamados elegíveis de 1º Nível. Nos demais casos, encaminhar o chamado para o grupo solucionador correspondente.
- 20.12. Realizar o acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários em relação aos serviços prestados pela CONTRATANTE.
- 20.13. Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados e utilizados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, inclusive orientado aos usuários sobre como localizar os respectivos manuais e materiais de treinamento.
- 20.14. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- 20.15. Dar retorno aos usuários quando os chamados elegíveis de 1º Nível não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- 20.16. Registrar de forma clara na Solução de Gerenciamento de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- 20.17. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática usados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível.
- 20.18. Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pela CONTRATANTE, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível.
- 20.19. 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:
 - 20.19.1. 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.
 - 20.19.2. Cada tentativa infrutífera de contato com o usuário, deve ser seguida de um registro de "Retorno de Chamado", contendo a data e hora aproximadas e números de telefone envolvidos na referida tentativa. Também devem ser cadastradas as dúvidas relacionadas ao chamado, permitindo ao usuário que as esclareça pela ferramenta.
 - 20.19.3. Neste caso, o status do chamado deve ser alterado para "Aguardando Informação/Contato com Usuário", e tratado conforme critérios a seguir:
 - 20.19.3.1. Em localidades que não são Polos de Atendimento:
 - a) Devem ser efetuadas 6 (seis) tentativas de contato em dias subsequentes, sendo 2 (duas) tentativas por dia, com intervalo aproximado de 2 (duas) horas entre elas, no intervalo de 08:00 h às 14:00 h.
 - b) Caso as 6 (seis) tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser cancelado e um "Retorno de Chamado" deverá ser assentado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

20.19.3.2. Em localidades que são Polos de Atendimento:

- a) Devem ser efetuadas 2 (duas) tentativas de contato, sendo que, para chamados registrados até 13:00 h, as 2 (duas) tentativas devem ser feitas no mesmo dia, com intervalo aproximado de 2 (duas) horas entre elas, contadas a partir de 20 minutos do registro do chamado.
- b) Para chamados registrados depois das 13:00 h, a primeira tentativa deve ser feita no mesmo dia em até 20 minutos a partir do registro do chamado, e a segunda, até às 10:00 h do dia útil subsequente.
- c) Caso as 2 (duas) tentativas de contato fracassem, o chamado deverá ser encaminhado ao supervisor do suporte local, para que um técnico faça uma visita ao local do usuário, a fim de continuar o atendimento. Na visita, caso o usuário solicitante não seja encontrado em seu local de trabalho e o atendimento não puder ser realizado, o técnico deverá informar a outra pessoa do setor, que esteve lá à procura do usuário final para atender um chamado técnico, providenciando o registro do nome deste.
- d) Ao fim de todas as tentativas infrutíferas acima descritas, o chamado deverá ser cancelado e um "Retorno de Chamado" deverá ser assentado.

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

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

20.21. A CONTRATADA gravará e disponibilizará na mensagem de apresentação da URA, informação sintética da ocorrência de indisponibilidade na infraestrutura, ou em algum serviço, sempre que determinado pelo GERENTE DE INCIDENTES da CONTRATANTE.

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

20.22.1. Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN).

20.22.2. Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele).

20.22.3. Suporte a impressão.

20.22.4. Suporte a e-mail.

20.22.5. Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha).

20.22.6. Suporte básico a hardware.

20.22.7. Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office, Outlook, Skype, além de antivírus, softwares de gerenciamento, entre outros.

20.22.8. Suporte a sistemas administrativos e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE.

20.22.9. Suporte a aplicativos de automação da CONTRATANTE e esclarecimento de dúvidas sobre os mesmos, com uso de scripts e bases de erros conhecidos fornecidos pela Área de Sistemas da CONTRATANTE.

20.22.10. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório.

20.22.11. Serviços de gestão de usuários e grupos.

20.22.12. Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas.

20.22.13. Solicitação de Recursos de TIC (Equipamentos, ramais telefônicos, etc).

20.22.14. Tratar outras demandas não relacionadas acima, suportadas por uma CENTRAL DE SERVIÇOS de TIC.

21. Do Processo de Atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS – Suporte em Ambiente de 1º Nível

21.1. Todos os chamados referentes à Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão atendidos, em 1º nível, pela CENTRAL DE SERVIÇOS contratada que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TIC. Não havendo solução no 1º nível (generalistas), este chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível, fora do âmbito da CENTRAL DE SERVIÇOS, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, da CONTRATANTE ou de Fornecedores Externos.

21.2. É importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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

21.3. Principais Atividades do Processo de Atendimento:

21.3.1. Identificação e Registro de Chamados

21.3.1.1. A CENTRAL DE SERVIÇOS registra/trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: Solução de Gerenciamento de Service Desk, telefone e alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração da CONTRATANTE.

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

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

21.3.2. Categorização

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

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

21.3.2.3. Os chamados registrados pelos usuários na Solução de Gerenciamento de Service Desk já possuem categorização prévia.

21.3.3. Priorização

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

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

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

21.3.3.4. A CONTRATANTE fornecerá lista de até 50 (cinquenta) unidades judiciais e administrativas com prioridade de atendimento. Todos os chamados oriundos destes setores serão solucionados prioritariamente, independentemente da ordem de chegada. A CONTRATANTE, por meio do titular da Secretaria de Informática, poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a lista de unidades com prioridade de atendimento, devendo informar a nova lista à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 horas.

21.3.4. Pesquisa e Diagnóstico

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

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

21.3.5. Escalonamento

21.3.5.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na CENTRAL DE SERVIÇOS, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo solucionador de 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

21.3.6. Solução de Restauração

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

21.3.7. Fechamento do Chamado

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

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

21.3.7.3. 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 email como método alternativo.

21.3.7.4. A falta de resposta do usuário ao e-mail de encerramento do chamado em até 02 (dois) dias úteis após seu envio será considerado como aceite.

21.3.8. Encaminhamento de Chamados a Terceiros (Contratados pela CONTRATANTE ou equipes internas da CONTRATANTE).

21.3.9. Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor da CONTRATANTE ou de equipe interna da CONTRATANTE, caberá à CENTRAL DE SERVIÇOS encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

22. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 1º Nível constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 3

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1. O Serviço de Suporte em 2º Nível será subdividido em: 2º Nível Remoto; 2º Nível Presencial e 2º Nível Presencial Sistemas.
2. Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk, inclusive para prestar atendimento remoto.
3. O Serviço de Suporte em 2º Nível estará enquadrado dentro das TAREFAS DE SUPORTE, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.
4. Do Regime de Prestação dos Serviços
 - 4.1. Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto
 - 4.1.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 07:00 h às 20:00 h, ininterruptamente.
 - 4.1.2. Sábados, domingos e feriados entre 08:00 h às 14:00, ininterruptamente.
 - 4.2. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial
 - 4.2.1. Na Capital, dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 20:00 h, ininterruptamente.
 - 4.2.2. Na Capital, sábados, domingos e feriados entre 08:00 h às 14:00, ininterruptamente.
 - 4.2.3. Demais Comarcas, dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 16:00 h, ininterruptamente.
 - 4.3. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas
 - 4.3.1. Na Capital, dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 17:00 h, ininterruptamente.
5. Da Localização do Serviço de Suporte em 2º Nível
 - 5.1. Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto
 - 5.1.1. A equipe do serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizada nas dependências da CONTRATADA, na mesma estrutura da CENTRAL DE SERVIÇOS, em qualquer cidade do país.
 - 5.1.2. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 2º Nível Remoto à CONTRATANTE poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, desde que em períodos distintos. Ficando vedado o atendimento simultâneo a mais de um cliente da CONTRATADA.
 - 5.1.3. 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.
 - 5.2. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial
 - 5.2.1. O Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial estará localizado nas dependências da CONTRATANTE nos Polos de Atendimento discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas, onde também se especifica a abrangência de atuação dos mesmos.
 - 5.2.2. A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial nas dependências da CONTRATANTE visa prestar 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 em 2º Nível Remoto.
 - 5.2.3. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 2º Nível Presencial à CONTRATANTE não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA, quando os serviços forem prestados nas dependências da CONTRATANTE.
 - 5.3. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas
 - 5.3.1. A equipe de suporte em 2º Nível Presencial - Sistemas estará localizada nas dependências da CONTRATANTE na capital, com vistas a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas da CONTRATANTE.
6. Da Prestação dos Serviços de Suporte de Ambiente em 2º Nível
 - 6.1. Serviço de Suporte de 2º Nível Remoto - Nos casos em que a CENTRAL DE SERVIÇOS não for capaz de resolver um Incidente ou Requisição de Serviço e nos quais for possível prestar o atendimento de forma remota, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Nível Remoto, por meio dos aplicativos declarados no Anexo 10, mediante autorização do usuário, cujas principais atividades serão:

- 6.1.1. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.
- 6.1.2. Fornecer suporte remoto, mediante autorização do usuário, e esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, antivírus e aparelhos de TIC em geral, dentre outros.
- 6.1.3. 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.
- 6.1.4. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e 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.
- 6.1.5. Fornecer orientação e suporte remoto aos recursos corporativos de telefonia fixa e móvel, incluindo configuração remota de centrais telefônicas.
- 6.1.6. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 6.1.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- 6.1.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- 6.1.9. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE.
- 6.1.10. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
- 6.1.11. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema.
- 6.1.12. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da CENTRAL DE SERVIÇOS.
- 6.1.13. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à CENTRAL DE SERVIÇOS para as equipes internas da CONTRATANTE.
- 6.1.14. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso.
- 6.2. Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial
 - 6.2.1. 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, smartphones institucionais, webcams entre outros periféricos e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades da CONTRATANTE.
 - 6.2.2. Configurar e instalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pela CONTRATANTE.
 - 6.2.3. 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.
 - 6.2.4. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de softwares básicos e aplicativos de uso comum da CONTRATANTE e aparelhos de TIC em geral.
 - 6.2.5. Realizar manutenção e expansão do cabeamento telefônico.
 - 6.2.6. Fornecer suporte em equipamentos e serviços de voz.
 - 6.2.7. Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.
- 6.2.8. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE, bem como atualizar o repositório de software.
 - 6.2.9. Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi.
 - 6.2.10. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE.
 - 6.2.11. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
 - 6.2.12. Contatar/escalonar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
 - 6.2.13. 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.
 - 6.2.14. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE.
 - 6.2.15. 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.
 - 6.2.16. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da CENTRAL DE SERVIÇOS.
 - 6.2.17. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à CENTRAL DE SERVIÇOS para as equipes internas da CONTRATANTE.
 - 6.2.18. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, registrando e abrindo os respectivos chamados, quando for o caso.
 - 6.2.19. 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:
 - 6.2.19.1. 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.
 - 6.2.19.2. 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, 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 níveis de serviços da central.
 - 6.2.20. A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades da CONTRATANTE. Inclusive, podendo um técnico que preste serviço de suporte de 2º Nível em um Polo de Atendimento, atender a cidades vinculadas aos outros Polos de Atendimento.
 - 6.2.21. Nos Polos de Atendimento, deverão também realizar serviços de manutenção de baixa complexidade, conforme definido no Anexo 6 – Manutenção de Equipamentos.
- 6.3. Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial Sistemas
- 6.3.1. O serviço de suporte de 2º Nível Presencial Sistemas tem como finalidade o atendimento de demandas concernentes aos diversos sistemas judiciais, administrativos e corporativos utilizados pela CONTRATANTE, tanto na área judiciária como na administrativa. Os profissionais que forem alocados para prestar este serviço, se especializarão neste tipo de atendimento e atuarão como apoio aos analistas de sistemas, servidores da CONTRATANTE, tendo como principais atividades:
 - 6.3.1.1. Efetuar o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre os incidentes e requisições de serviço solicitados, bem como sobre problemas. Neste levantamento deverão ser colhidos o maior número de informações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- possíveis, desde telas de erro, identificação do sistema que apresenta problema, funcionalidades que apresentam problema, dados dos usuários, dentre outros, que forem necessários ao correto tratamento da demanda. Todos os dados levantados deverão ser devidamente registrados nos chamados na Solução de Gerenciamento de Service Desk e, quando não for possível resolver os chamados, estes deverão ser escalonados para os Analistas de TIC da CONTRATANTE para os necessários encaminhamentos.
- 6.3.1.2. Elaborar procedimentos diversos e submeter à apreciação dos Analistas de TIC da CONTRATANTE para aprovação, correção e complementação.
 - 6.3.1.3. Fazer contato com os usuários, quando necessário, colhendo informações sobre o atendimento dos chamados, informando-os sobre o andamento dos mesmos, bem como obtendo confirmação da resolução do atendimento.
 - 6.3.1.4. Orientar as demais equipes de atendimento da CENTRAL DE SERVIÇOS sobre os sistemas, tanto administrativos quanto judiciais, da CONTRATANTE, realizando o repasse de esclarecimentos e orientações quando oportuno.
- 6.3.2. 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 outro problema em outro equipamento, que não o do chamado em questão:
- 6.3.2.1. 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.
 - 6.3.2.2. 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, 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 níveis de serviços da central.
- 6.4. Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial – Polos de Atendimento
- 6.4.1. Em virtude de um maior número de ocorrências provenientes de algumas unidades da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá distribuir Polos de Atendimento presencial, conforme definido no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
 - 6.4.2. Cada Polo de Atendimento estará associado a um determinado grupo de Comarcas Vinculadas. Esta vinculação se baseará na disposição geográfica das mesmas em relação ao respectivo polo. O agrupamento das comarcas vinculadas a cada polo poderá ser reordenado ou redistribuído, bastando que haja comum acordo entre CONTRATANTE e a CONTRATADA.
 - 6.4.3. Os técnicos lotados nos Polos de Atendimento deverão realizar também serviços de manutenção de baixa complexidade, conforme definido no Anexo 6 – Manutenção de Equipamentos.
 - 6.4.4. Os níveis mínimos de serviço prestados em cada Cidade Polo de Atendimento e suas respectivas comarcas vinculadas deverão obedecer aos índices gerais estipulados de modo a garantir o atingimento de tais índices em cada polo de atendimento. Sendo a apuração dos resultados obtidos feita por cada Polo de Atendimento. Esta medida visa a garantir um tratamento homogêneo para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço a todos os Polos de Atendimento.
 - 6.4.4.1. O índice de atingimento da meta será a média aritmética do atingimento do indicador por Polo de Atendimento/Local de Atendimento Presencial, conforme discriminado no Anexo 18 – Polos e Unidades de Atendidas.
 - 6.4.5. 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 outro problema em outro equipamento, que não o do chamado em questão:
 - 6.4.5.1. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 6.4.5.2. 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, 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 níveis de serviços da central.
7. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 2º Nível constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
 8. 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).
 9. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial e 2º Nível Presencial Sistemas, nos seguintes locais:
 - 9.1. Nas instalações do Tribunal de Justiça, que será responsável pela gestão do atendimento nas dependências do Tribunal de Justiça, nas Turmas Recursais, Corregedorias, da Escola Superior de Magistratura e na Região Metropolitana de Belém.
 - 9.2. Nas instalações dos Fóruns Cível e Criminal, que será responsável pela gestão do atendimento nas unidades administrativas e judiciárias da Comarca de Belém.
 - 9.3. Nas instalações do Tribunal de Justiça para serviço de suporte em 2º Nível Presencial das Comarcas Polo de Atendimento e suas comarcas vinculadas. Esta supervisão será responsável pelo acompanhamento da prestação de serviço nas Comarcas Polo e respectivas cidades vinculadas, bem como sobre o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço.
 10. As supervisões do atendimento de 2º Nível serão responsáveis pela gestão de toda a equipe envolvida no atendimento aos chamados, incluindo sua priorização, escalas de atendimento, processos operacionais de deslocamento a outras localidades e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável.
 11. Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).
 12. Semestralmente, os profissionais da equipe de suporte de 2º Nível 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.
 13. A CONTRATADA poderá acionar o atendimento de campo quando, concretamente, não houver possibilidade de solução remota.
 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 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas, sob o rótulo de SUPORTE – Monitoramento e Operação.
 - 14.3. A capacitação específica para as atividades de Operação do ambiente do datacenter, discriminadas no item 15.5, será fornecida pela CONTRATANTE.
 - 14.4. A CONTRATADA poderá sugerir, por meio de relatório específico, a adoção de medidas para aperfeiçoamento e melhoria das atividades descritas neste tópico.
 - 14.5. Os serviços a serem monitorados são:
 - 14.5.1. Acesso à internet.
 - 14.5.2. Ambiente de virtualização.
 - 14.5.3. Gerência de Identidades – Active Directory.
 - 14.5.4. Correio eletrônico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 14.5.5. Servidores Virtuais e Físicos.
- 14.5.6. Banco de Dados.
- 14.5.7. Site internet da CONTRATANTE.
- 14.5.8. Circuito de comunicação de dados.
- 14.5.9. Switches, roteadores e equipamentos Wi-Fi.
- 14.5.10. Backup.
- 14.5.11. Restore.
- 14.5.12. Balanceadores de Aplicações.
- 14.5.13. Servidores de Aplicação.
- 14.5.14. Storage.
- 14.5.15. Aceleradores WAN.
- 14.5.16. Sistemas corporativos.
- 14.5.17. Serviços de monitoramento do datacenter, compreendendo: Geradores elétricos, UPS, CFTV, Controle de Acesso, Refrigeração de Precisão/Conforto e Detecção de incêndios.
- 14.6. As atividades de Operação irão compreender:
 - 14.6.1. Operação de painéis e quadros elétricos.
 - 14.6.2. Ativação/Desativação de geradores elétricos.
 - 14.6.3. Ativação/Desativação de UPS.
 - 14.6.4. Ativação/Desativação de refrigeração de precisão/conforto.
 - 14.6.5. Ligamento/Desligamento de servidores.
 - 14.6.6. Troca de mídias de backup/restore.
 - 14.6.7. Ajustes de parâmetros em softwares e equipamentos, conforme manuais de procedimentos e orientações fornecidos pela CONTRATANTE.
- 14.7. Dos Regimes de Prestação dos Serviços
 - 14.7.1. Os serviços de Monitoramento e Operação deverão ser prestados no regime de 24x7x365.
 - 14.7.2. A CONTRATADA deverá prover equipe de dimensão adequada para o volume e características dos serviços declarados, nas duas localidades (SEDE e FC Belém).
 - 14.7.3. 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.
- 14.8. Localização dos Serviços de Monitoramento e Operação
 - 14.8.1. As equipes dos Serviços de Monitoramento e Operação estarão localizadas nas dependências da CONTRATANTE, nos prédios designados pelas siglas SEDE e DATACENTER, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas, onde estão instalados os datacenters da CONTRATANTE.
- 14.9. Relatórios Gerenciais
 - 14.9.1. 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. Serviços de Supervisão e Coordenação do Serviço de Suporte de 2º Nível
 - 15.1. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão e Coordenação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial serão responsáveis pela organização, controle e integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos, sendo também responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados.
 - 15.2. Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão do Serviço de Suporte de 2ª Nível Presencial deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.
 - 15.3. Os serviços de gestão de suporte de 2º Nível Presencial compreendem os seguintes serviços:
 - 15.3.1. Supervisão operacional do atendimento para 2º Nível Presencial.
 - 15.3.2. Coordenação do atendimento de 2º Nível Presencial.
 - 15.4. Supervisor – atribuições e competências
 - 15.4.1. Acompanhar, monitorar e gerenciar as equipes do serviço de suporte de 2º Nível Presencial, focando nas questões operacionais, objetivando a boa qualidade no atendimento e na satisfação dos usuários.
 - 15.4.2. A supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Atendimento do Interior do Estado deverá ser feita por meio de, no mínimo, 01 (uma) visita anual de acompanhamento dos serviços prestados. Estas visitas realizadas pela CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- não ensejarão a compensação de gastos prevista no item 4.9 Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento.
- 15.4.3. A supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Atendimento do Interior deverá zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço acordados em cada Polo de Atendimento, devendo tomar as medidas necessárias para o atingimento de tais indicadores.
 - 15.4.4. A supervisão do atendimento de 2º Nível Presencial aos Polos de Atendimento do Interior deverá apresentar relatórios indicando sugestões para a melhoria da qualidade do serviço prestado, bem como apontando as dificuldades na prestação do serviço, no próprio polo e nas unidades de sua abrangência.
 - 15.4.5. Realizar a interação com as demais equipes técnicas da CONTRATANTE quando necessário.
 - 15.4.6. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade.
 - 15.4.7. Avaliar e liderar a equipe de profissionais do serviço de suporte de 2º Nível Presencial, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários.
 - 15.4.8. Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes.
 - 15.4.9. 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.
 - 15.4.10. Organizar, acompanhar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
 - 15.4.11. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
 - 15.4.12. Elaborar relatórios de serviços executados.
 - 15.4.13. Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.
 - 15.4.14. Comunicar o Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento e demais procedimentos.
 - 15.4.15. Habilidades importantes:
 - 15.4.15.1. Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas.
 - 15.4.15.2. Ter eficiência no atendimento ao público.
 - 15.4.15.3. Possuir habilidades para redação de documentos.
 - 15.4.15.4. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
 - 15.4.15.5. Usar linguagem adequada.
 - 15.4.15.6. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
 - 15.4.15.7. Administrar conflitos.
 - 15.4.15.8. Ter foco em resultados.
 - 15.4.16. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da Suporte de 2º Nível Presencial constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
16. Coordenação do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial
- 16.1. Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
 - 16.1.1. Ser o principal ponto de interlocução, para a CONTRATANTE, quanto às atividades relacionadas ao serviço de suporte de 2º Nível Presencial.
 - 16.1.2. Responsabilizar-se pelas questões táticas do atendimento e responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes.
 - 16.1.3. 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.
 - 16.1.4. Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades do serviço de suporte de 2º Nível Presencial.
 - 16.1.5. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
 - 16.1.6. Gerenciar e coordenar a atuação dos supervisores de atendimento, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades do serviço de suporte de 2º Nível Presencial com os requisitos de negócio da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

CONTRATANTE.

- 16.1.7. Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos no serviço de suporte de 2º Nível Presencial.
- 16.1.8. Realizar a interação com as demais equipes técnicas de suporte quando necessário.
- 16.1.9. Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no serviço de suporte de 2º Nível Presencial.
- 16.2. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Coordenação de Suporte de 2º Nível Presencial constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
- 17. A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 4

TAREFAS DE ROTINA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

1. A sustentação da infraestrutura e gerenciamento dos processos de TIC inclui todas as TAREFAS DE ROTINA 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. As TAREFAS DE ROTINA se subdividem em tipos de serviço, quais sejam: Serviço de Complexidade Baixa, Serviço de Complexidade Média, Serviço de Complexidade Alta, Serviço de Complexidade Especialista, Gestão de Processos e Equipe Técnica e Capacitação e Implantação de Soluções.
3. As TAREFAS DE ROTINA possuem periodicidade definida para execução.
4. Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas na CONTRATANTE.
5. Para a prestação dos serviços de 3º Nível, relativos à Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e aos Processos de TIC, os licitantes deverão estabelecer os valores referentes às TAREFAS DE ROTINA calculando-os em função Unidades de Referência denominadas UST (Unidade de Serviço Técnico) para cada categoria de serviço.
6. As diferenças entre os diversos tipos de tarefas são estabelecidas por meio de da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no Anexo 8 - Tabela de Atividades e Macroatividades.
7. A CONTRATANTE não se compromete a demandar os quantitativos mínimos estimados, sendo que tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos mesmos.
8. As TAREFAS DE ROTINA deverão ser executadas de forma presencial e estará sediada nas instalações da CONTRATANTE na capital.
9. O controle da quantidade de USTs executadas será feito por meio de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk, para cada tarefa de rotina demandada na Ordem de Serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa de rotina.
10. Ao final de cada mês, a apuração das TAREFAS DE ROTINA será realizada de acordo com o somatório das Unidades de Serviço consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos para as TAREFAS DE ROTINA.
11. Devido ao fato de a prestação destas atividades ser presencial, estas devem ser pausadas nos momentos em que as mesmas não estiverem sendo executadas.
12. Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as TAREFAS DE ROTINA serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.
13. 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.
14. Localização do serviço de sustentação da infraestrutura de TIC e Gerenciamento de Processos de TIC – 3º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.
15. Dos Regimes de Prestação dos Serviços
 - 15.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 18:00 h.
 - 15.1.1. Para as TAREFAS DE ROTINA onde estiverem alocados mais de um profissional, os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta.
 - 15.2. Os profissionais trabalharão nos horários que forem de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, de modo a não extrapolar a quantidade máxima estimada de USTs por TAREFA DE ROTINA.
 - 15.3. A CONTRATANTE alertará a CONTRATADA sobre os incidentes relatados na Tabela 05 – Serviços Críticos do Anexo 9, por meio do que estabelece o Plano de Comunicação a ser definido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

pela CONTRATANTE, para tratar este tipo de incidente.

16. Da Prestação de Serviços de Suporte de Ambiente em 3º Nível

16.1. 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.

16.2. A área de gestão de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos da CONTRATANTE nas seguintes áreas:

16.2.1. 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, Skype For Business e SharePoint.

16.2.2. Administração e configuração de ambiente Linux (Red Hat Enterprise Linux e CentOS), com conhecimento em pelo menos nos serviços de Firewall, DHCP, DNS, Postfix e VPN.

16.2.3. Administração de gerenciamento centralizado dos servidores Linux (Red Hat Enterprise Linux e CentOS) por meio dos serviços Red Hat Satellite e Spacewalk.

16.2.4. Administração e configuração do serviço de monitoramento (Zabbix).

16.2.5. Administração e configuração de ambiente de firewall em cluster Palo Alto.

16.2.6. Administração e configuração de ambiente com serviços de Proxy (BlueCoat).

16.2.7. Configuração de servidores DNS seguro (DNSSEC) em ambiente Linux.

16.2.8. Administração de servidores FTP e SFTP em ambiente Linux e Windows.

16.2.9. Administração de redes virtuais privadas (VPN), em pelo menos, nas tecnologias IPSEC e OPENVPN.

16.2.10. Administração, configuração e operação em ambiente VMware vSphere.

16.2.11. Administração de replicação de dados em ambiente VMware, NetApp, Oracle, PostgreSQL, SQL Server.

16.2.12. Administração e operação de servidores Blade do fabricante HP e Cisco.

16.2.13. Administração e operação de tape library do fabricante HP.

16.2.14. Administração e operação de virtual tape library.

16.2.15. Administração e operação de sistemas de armazenamento em massa (storage) do fabricante NetApp (MetroCluster) e Huawei (OceanStor).

16.2.16. Conhecimento nas tecnologias de storage: Thin Provisioning, Replicação, Desduplicação, HBA, RAID, LUN Provisioning, ISCSI, SAN, NAS, NFS e CIFS.

16.2.17. Conhecimento sobre replicação de dados (síncrona/assíncrona) em ambientes IP e FC.

16.2.18. Administração e operação de Storage Area Network (SAN) em switches Brocade.

16.2.19. Fundamentos básicos em Oracle, MS-SQL e PostgreSQL.

16.2.20. Operação de rotinas de backup com as ferramentas dos fabricantes HP e CommVault.

16.2.21. Administração de servidores centralizados de antivírus, considerando pelo menos o fabricante Kaspersky.

16.2.22. Administração e operação em ambiente de log centralizado em ambiente Linux/Windows.

16.2.23. Administração e operação de servidores de streaming de áudio e vídeo em ambiente Windows.

16.2.24. Administração de redes IPv4 e IPv6.

16.2.25. Conhecimentos avançados em TCP/IP e LAN.

16.2.26. Fundamentos básicos de WAN.

16.2.27. Conhecimentos básicos de protocolos de roteamento dinâmico como OSPF e BGP.

16.2.28. Administração e operação de servidores RADIUS.

16.2.29. Administração e operação de Proxy Reverso (Linux Apache, NGINX, Microsoft Web Application Proxy).

16.2.30. Administração e operação de servidores Web com Apache e IIS.

16.2.31. Administração de aceleradores WAN do fabricante Riverbed.

16.2.32. Administração e configuração de videoconferência em ambiente Polycom.

16.2.33. Configuração e tuning em máquinas virtuais Java.

16.2.34. Administração e configuração de servidores de Aplicação IIS com .Net e JBoss com Java.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 16.2.35. Serviços em sistemas de segurança tais como Firewall/IPS (Palo Alto), Antivírus (Kaspersky), controle de conteúdo web (BlueCoat), PKI e certificados digitais.
 - 16.2.36. Conectividade, Redes de Dados (com ou sem fio), Aceleradores WAN e Switches, Roteadores.
 - 16.2.37. Servidores (Sistema Operacional Linux (RedHat e CentOS), Windows Server).
 - 16.2.38. Banco de Dados (Oracle Rac, MSSQL, PostgreSQL).
 - 16.2.39. Colaboração (e-mail/Exchange, IM/Skype, Sharepoint e antispam).
 - 16.2.40. Servidores de Aplicação - IIS, Jboss, Tomcat, PHP, .Net, Apache.
 - 16.2.41. Administradores de Dados (selects, queries, procedures, triggers, índices, performance, tabelas corporativas, modelos de entidade e relacionamento, dicionário de dados).
 - 16.2.42. 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.
 - 16.2.43. Backup e Restore (HP Data Protector, NetApp SnapProtect, Commvault Simpana).
 - 16.2.44. Configuração (utilização das ferramentas CA-SDM, CMDDB).
 - 16.2.45. Serviços de Gerenciamento de Logs dos Ativos de infraestrutura.
 - 16.2.46. Apoio técnico para Testes e Homologação de Soluções.
 - 16.2.47. Atividades de resolução em Serviço de Sustentação de Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo - 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
 - 16.2.48. 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.
 - 16.2.49. Além das áreas acima mencionadas, os profissionais designados para estes serviços deverão atender, sempre que se aplicar, ao conjunto de macroatividades descritas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades, sempre obedecendo aos indicadores de qualidade estabelecidos nesta contratação.
17. Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço
- 17.1. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades descritas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades, bem como as ações abaixo relacionadas:
 - 17.1.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
 - 17.1.2. 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.
 - 17.1.3. Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
 - 17.1.4. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
 - 17.1.5. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores da de TIC da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.
 - 17.2. Priorização de Incidentes Críticos
 - 17.2.1. 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:
 - 17.2.1.1. A correta alocação de recursos necessários para restaurar a operação com a maior brevidade possível.
 - 17.2.1.2. O envolvimento da equipe de TIC da CONTRATANTE, bem como especialistas de 3º Nível da CONTRATADA, no tratamento do incidente.
 - 17.2.1.3. A definição de uma política de comunicação que garanta a notificação das áreas afetadas e da alta administração.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 17.2.1.4. O cumprimento de níveis de serviços definidos.
- 17.3. Requisição de serviço
- 17.3.1. Atividade pertencente também ao escopo do Gerenciamento de Incidentes e que corresponde à um 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/atendimento de necessidades específicas, tais como: Alteração de senhas, Atualização de sistemas, Instalação e configuração de Aplicativos, Solicitação Informação/Aviso/Documentação.
- 17.3.2. 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.
- 17.4. Integração com Gerenciamento de Problemas
- 17.4.1. O processo de gerenciamento de incidentes é parte do processo contínuo de tratamento de 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.
- 17.5. Gerenciamento de Problemas
- 17.5.1. Objetivos do Gerenciamento de Problemas
- 17.5.1.1. Minimizar o impacto de incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
- 17.5.1.2. Prevenir a recorrência de incidentes relacionados a erros na infraestrutura.
- 17.5.1.3. Obter a causa raiz de incidentes e iniciar as ações para corrigir a situação.
- 17.5.1.4. Ser reativo na resposta de resolução de problemas em resposta a um ou mais incidentes.
- 17.5.1.5. Ser pró-ativo na identificação e resolução de problemas e erros conhecidos antes que incidentes possam ocorrer.
- 17.5.1.6. Reduzir o quantitativo de incidentes.
- 17.5.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades elencadas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades, além das abaixo relacionadas:
- 17.5.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- 17.5.2.2. 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.
- 17.5.2.3. Documentar e manter atualizado o processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, descritivos, manuais e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
- 17.5.2.4. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 17.5.2.5. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.
- 17.5.2.6. 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.
- 17.5.2.7. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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.

17.5.2.8. Quando necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar, por meio de uma Tarefa de Demanda denominada Consultoria Técnica, serviço especializado para Análise de Problemas, Identificação de Causa Raiz e Implantação de Melhorias.

17.5.2.9. Embora, nos casos de solicitações de atendimento de Tarefa de Demanda de Consultoria Técnica para Análise de Problemas e Implantação de Melhorias, os recursos técnicos não estejam necessariamente presentes nas dependências da CONTRATANTE para a realização da análise do problema, a CONTRATANTE poderá, sempre que julgar necessário, solicitar atendimento on-site em suas instalações em Belém-PA, sendo que, todo atendimento que envolva intervenção no 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.

17.6. Processo de Atendimento de Problemas.

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

17.6.1.1. Resposta a Resolução de Problemas

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

17.6.1.2. Identificação/Registro/Classificação do Problema:

17.6.1.2.1. 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.

17.6.1.2.2. 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 para Incidentes registrada no Gerenciamento de Incidentes.

17.6.1.2.3. 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.

17.6.1.2.4. 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.

17.6.1.3. Investigação e Diagnóstico

17.6.1.3.1. Durante essa etapa deverá ser realizado o entendimento do que está ocasionando o problema, ou no caso, a identificação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

“causa raiz” para em seguida encaminhar o “Erro Conhecido” para o Controle de Erros.

17.6.1.4. Controle de Erros

17.6.1.4.1. Após a fase a 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.

17.6.1.5. Requisição de Mudança e Encerramento

17.6.1.5.1. 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.

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

17.6.1.5.3. 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.

17.6.1.6. Atendimento Proativo

17.6.1.6.1. 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:

- a) Análise de tendência sobre o aumento de incidentes correlacionados com o mesmo tipo de falha.
- b) Recorrência de problemas de um componente ou tipo específico.
- c) Necessidade de capacitação de usuários.
- d) Documentação de procedimentos e “Como fazer” (HOW-TO's).

17.6.1.6.2. 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.

17.6.1.7. Tratamento de Problemas Críticos

17.6.1.7.1. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

CONTRATANTE.

- 17.7. Gerenciamento de Mudança/Liberação
- 17.7.1. Objetivos do Gerenciamento de Mudança/Liberação
- 17.7.1.1. Dentre os objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA pro meio do processo de Gerenciamento de Mudança/Liberação previstos no ITIL:
- 17.7.1.1.1. Estabelecer procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças.
- 17.7.1.1.2. Conscientizar e acompanhar o uso de procedimentos padronizados para o planejamento e controle de mudanças.
- 17.7.1.1.3. Minimizar o impacto das falhas advindas de mudanças na qualidade dos serviços entregues pela Área de TIC.
- 17.7.1.1.4. Controlar e acompanhar a distribuição e implantação de mudanças em itens de hardware e software.
- 17.7.1.1.5. Gerenciar o armazenamento seguro e controlado para os itens de software em bibliotecas específicas (Biblioteca de Mídia Definitiva - BMD), cabendo à CONTRATANTE o fornecimento de tal estrutura física.
- 17.7.1.1.6. Conscientizar e acompanhar que somente versões de hardware e software autorizadas, testadas e com qualidade controlada sejam usadas no ambiente de produção.
- 17.7.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades elencadas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades, além das abaixo relacionadas:
- 17.7.2.1. 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.
- 17.7.2.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as atividades abaixo relacionadas:
- a) Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
- b) Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
- c) Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- d) Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.
- 17.7.2.3. 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.
- 17.7.2.4. 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 estabilidade da infraestrutura.
- 17.7.2.5. 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.
- 17.7.3. Processo de Gerenciamento de Mudanças
- 17.7.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de atendimento capaz de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- suportar o processo de gerenciamento de Mudanças, considerando as seguintes atividades.
- 17.7.3.2. O Registro de uma RDM (Registro de uma Requisição de Mudança), se fará sempre que houver necessidade de alteração para:
- 17.7.3.2.1. Hardware.
 - 17.7.3.2.2. Software.
 - 17.7.3.2.3. Equipamentos e Sistemas de Comunicação.
 - 17.7.3.2.4. Sistemas de Produção.
 - 17.7.3.2.5. Documentações relacionadas a processos ou procedimentos relacionados a suporte, desenvolvimento e execução dos sistemas de produção.
 - 17.7.3.2.6. 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.
- 17.7.3.3. Filtro/Aceite de uma RDM.
- 17.7.3.3.1. Toda requisição de Mudança será submetida ao fluxo de aprovação da CONTRATANTE. Para a sua aprovação, a RDM deverá atender as seguintes condições:
 - a) Se a Mudança visa atender uma necessidade real da CONTRATANTE.
 - b) O impacto da Mudança.
 - c) O Custo/Benefício da Mudança.
- 17.7.3.4. Classificação
- 17.7.3.4.1. 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.
- 17.7.3.5. Categorização
- 17.7.3.5.1. 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.
 - 17.7.3.5.2. 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.
 - 17.7.3.5.3. Médio Impacto: Toda mudança que possui impacto mais significativo para os serviços de TIC, devendo ser analisada e aprovada pelo Comitê Consultivo de Mudança (CCM), da CONTRATANTE.
 - 17.7.3.5.4. 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.
- 17.7.3.6. Gestão do Processo
- 17.7.3.6.1. 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:
 - a) Desempenho.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- b) Segurança.
- c) Disponibilidade.
- d) Funcionalidade.
- e) Plano de Retorno.
- 17.7.3.6.2. Pela dinâmica das atividades da CONTRATANTE, estes critérios poderão ser alterados a qualquer momento.
- 17.7.3.7. Processo de Gerenciamento de Liberação
 - 17.7.3.7.1. 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.
 - 17.7.3.7.2. 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:
 - a) Definição da frequência das liberações em conformidade com o que é aceitável para o negócio.
 - b) Definição da forma de liberações emergenciais.
 - c) Definição dos níveis de controle e que áreas da infraestrutura estarão sobre controle do processo.
 - d) Definição das convenções de nome das liberações.
 - e) Definição dos conteúdos (componentes) das liberações.
 - f) Definição dos papéis e responsabilidades envolvidos em uma liberação.
 - g) Definição dos recursos necessários para a liberação.
 - h) Definição dos itens que compõem o Plano de Retorno.
 - i) Definição dos itens que compõem o Plano de Qualidade.
 - j) Definição dos itens que compõem o Plano de Aceite.
 - 17.7.3.8. Distribuição e Instalação
 - 17.7.3.8.1. 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;
 - 17.7.3.8.2. Caberá à CONTRATANTE realizar a capacitação inicial, no software de inventário e distribuição de Hardware e Software, durante o processo de implantação do serviço, de um profissional da CONTRATADA que deverá replicar a capacitação para toda a equipe a ser alocada na prestação dos serviços, para sua efetiva utilização.
 - 17.7.3.9. Plano de Recuperação
 - 17.7.3.9.1. 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.
 - 17.7.3.9.2. 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 16 - Plano de Mudança e Liberação – PML.
- 18. Gerenciamento de Configuração
 - 18.1. Objetivos do Gerenciamento de Configuração
 - 18.1.1. Um dos principais objetivos a serem atingidos pelo processo de Gerenciamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Configuração será permitir o controle de informações que serão utilizadas como subsídios na execução dos demais processos implantados.

- 18.1.2. O processo provê meios para armazenar e gerenciar dados sobre a infraestrutura de TIC e tem como principais objetivos:
 - 18.1.3. Exercer maior controle sobre os ativos de TIC – itens de configuração (IC);
 - 18.1.4. Prover informações corretas sobre os componentes de TIC para outros processos;
 - 18.1.5. Criar e manter uma base de dados de ativos de TIC – BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).
- 18.2. 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.
- 18.2.1. A CONTRATANTE possui Processo de Gerenciamento de Configuração definido que deverá ser 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.
 - 18.2.2. A CONTRATADA deverá alocar recursos para gestão do processo, desempenhando as macroatividades estabelecidas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades e as abaixo relacionadas:
 - 18.2.2.1. Assegurar a melhoria contínua do processo e dos resultados gerados em conformidade com os níveis de serviço previstos.
 - 18.2.2.2. Documentar e manter atualizado o Processo, com documentos técnicos, fluxogramas, diagramas, glossários, manuais, descritivos e outros métodos de transferência de conhecimento para a CONTRATANTE.
 - 18.2.2.3. Realizar atividades consultivas objetivando a melhoria contínua no processo no ambiente da CONTRATANTE, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
 - 18.2.2.4. Apresentar-se sempre que solicitado aos Gestores de TIC da CONTRATANTE, para tratar de assuntos referentes à prestação dos serviços.
 - 18.2.2.5. 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).
 - 18.2.2.6. Caberá à CONTRATADA manter os dados atualizados sempre que o inventário de hardware e software seja modificado.
- 18.3. Ativos Computacionais – (Principais ICS)
- 18.3.1. Os ativos computacionais que serão objeto da gerência de configuração, e que são suportados pela ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE são:
 - 18.3.1.1. Componentes de hardware:
 - a) Microcomputadores e Servidores.
 - b) Controladoras de Disco, inclusive Storage Area Network.
 - c) Estações de Trabalho.
 - d) Impressoras/Multifuncionais e Servidores de Impressão.
 - e) Ativos de Rede e de Segurança da Informação.
 - f) Outros Itens Gerenciáveis.
 - 18.3.1.2. Componentes de software:
 - a) Sistemas Operacionais.
 - b) Gerenciadores de Banco de Dados.
 - c) Gerenciadores de Transações.
 - d) Gerenciadores de Mensagens.
 - e) Servidores de Aplicação.
 - f) Servidores de Protocolo de Comunicação.
 - g) Sistemas Corporativos.
 - h) Licenças de uso de software.
 - i) Relacionamento com Outros Processos.
 - j) Sistemas de gerenciamento de rede.
 - k) Versionamento de softwares corporativos da CONTRATANTE.
19. Gestão de Processos e Equipe Técnica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 19.1. Consiste na estruturação de atividades de OPERAÇÃO e SUPORTE do ambiente de infraestrutura de 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.
- 19.2. Objetivos da Gestão de Processos e Equipe Técnica.
 - 19.2.1. Manter, revisar e atualizar as políticas, padrões e procedimentos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC, tais como:
 - 19.2.1.1. Atualização de software.
 - 19.2.1.2. Realização de backup e restore.
 - 19.2.1.3. Distribuição de vacinas / atualização de antivírus.
 - 19.2.1.4. Definição e implantação de políticas de grupo.
 - 19.2.1.5. Controle de acesso.
 - 19.2.1.6. Suportar o processo de investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes e Problemas.
 - 19.2.1.7. Suportar o processo de classificação, priorização e aprovação de mudanças.
 - 19.2.1.8. Implantar as mudanças na infraestrutura de TIC.
 - 19.2.1.9. Monitorar os serviços de TIC e seus componentes visando assegurar o perfeito funcionamento dos mesmos, tais como:
 - a) Verificação de logs / registros.
 - b) Realização de testes de verificação.
 - c) Verificação do status dos serviços.
 - d) Análise de utilização dos recursos de TIC.
 - e) Acionamento e acompanhamento de prestadoras de serviço de telecomunicação.
 - 19.2.1.10. Demais procedimentos e atividades relacionados às TAREFAS DE ROTINA e DEMANDA.
 - 19.2.1.11. Executar, desempenhar, acompanhar, fiscalizar e prestar informações sobre as macroatividades estabelecidas no Anexo 8 – Tabela de Atividades e Macroatividades, quando aplicável.
 - 19.2.2. Escopo da Gestão de Processos e Equipe Técnica
 - 19.2.2.1. A CONTRATADA, em conjunto com equipe interna da CONTRATANTE deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TIC da CONTRATANTE, incluindo o que foi relacionado no item 16.2 deste anexo.
20. Os ativos de infraestrutura estão descritos na Tabela 07 do Anexo 10.
21. Capacitação e Implantação de Soluções
 - 21.1. Atividades concernentes à capacitação de usuários finais, no uso de aplicativos/sistemas institucionais em uso ou a serem implantados, incluindo o seguinte:
 - 21.1.1. Elaborar materiais didáticos para treinamento de usuários (textos, exercícios, apresentações, vídeos, etc).
 - 21.1.2. Organizar turmas de capacitação.
 - 21.1.3. Ministras aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos/sistemas institucionais, por meio de aulas expositivas, em ambiente de sala de aula.
 - 21.1.4. Registrar frequência e emitir certificados de participação.
 - 21.1.5. Realizar avaliação ao final dos cursos.
 - 21.1.6. Orientar e acompanhar os usuários no manuseio das funcionalidades dos sistemas institucionais, nos períodos de implantação dos sistemas institucionais.
 - 21.1.7. Promover reforço orientativo aos usuários no que tange ao correto uso dos sistemas institucionais.
 - 21.2. 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.
 - 21.3. Por questões legais, apenas e especificamente para a atividade 21.1.3, quando for realizada, ensejará remuneração complementar pelo número efetivo de horas-aula (teóricas/práticas) ministradas, multiplicadas pelo valor de acréscimo por hora-aula declarado na proposta comercial. Apenas as horas-aula do instrutor titular serão computadas, não se enquadrando neste item, as atividades de monitoria e ajuda ao instrutor titular.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 21.4. O valor de acréscimo a que se refere o item anterior, NÃO deverá considerar o valor cheio de 1 (uma) hora-aula e SIM apenas o devido complemento ao que já se paga para a UST-CIS, de forma a remunerar adequadamente o serviço desta natureza, quando ocorrer.
22. 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.
- 22.1. 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.
23. 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.
24. A equipe responsável pela Gestão de Processos e Equipe Técnica deverá ser construída 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 da equipe da Gestão de Processos e Equipe Técnica. 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.
25. Todas as atividades da Gestão de Processos e Equipe Técnica deverão ser acompanhadas pela CONTRATADA que será responsável pelo planejamento, condução e controle de toda operacionalização do ambiente de infraestrutura designando recursos técnicos, realizando o acompanhamento e a avaliação do resultado dos serviços relacionados com o ambiente de TIC da CONTRATANTE.
26. Corpo Técnico Operacional
- 26.1. 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.
- 26.2. A CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em 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 venha solicitar.
- 26.3. 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.
- 26.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no Anexo 7 – 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 5

TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º E 3º NÍVEIS

1. As TAREFAS DE DEMANDA são realizadas para serviços extraordinários de qualquer nível de complexidade, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas ou atividades eventuais, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.
2. As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas ordinariamente fora do horário de 08:00 h às 18:00 h, especialmente por contemplarem, dentre outros serviços, os Processos de Gerenciamento de Mudanças e Liberação, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TIC, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Assim sendo, a CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA sempre que estas forem previamente solicitadas, agendadas e oficialmente autorizadas pela CONTRATANTE.
3. As TAREFAS DE DEMANDA poderão ser executadas em qualquer unidade da CONTRATANTE ou onde esta determinar, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pela CONTRATANTE.
4. A CONTRATADA não poderá alocar para TAREFAS DE DEMANDA, profissionais que estejam alocados em TAREFAS DE ROTINA ou SUPORTE, excetuando-se nos casos em que:
 - 4.1. A TAREFA DE DEMANDA é realizada fora do horário da tarefa de origem do profissional, sendo a remuneração da Ordem de Serviço feita conforme o previsto neste anexo.
 - 4.2. A TAREFA DE DEMANDA é realizada dentro do horário do profissional na sua tarefa de origem, porém o caso específico tem autorização expressa da CONTRATANTE. Neste caso, não haverá nenhuma remuneração, podendo implicar apenas em compensação de gastos com deslocamento, se for o caso, obedecendo o que determina o Anexo I – Termo de Referência, item 4.9 Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento.
5. A unidade de referência denominada UATD (Unidade de Atendimento Técnico – Demanda) é estimada para o cumprimento de 01 (uma) hora de prestação de serviço de tarefas de 2º ou 3º nível, sendo que seu valor unitário na proposta comercial deverá ser igual ao valor unitário da UST-SCE (Unidade de Serviço Técnico – Serviço de Complexidade Especialista) das TAREFAS DE ROTINA, multiplicado por 1,5 (um vírgula cinco), que servirá para apropriação de valores máximos a serem reservados para este tipo de serviço, visto que possuem demanda variável.
6. Cada TAREFA DE DEMANDA terá seu valor determinado na respectiva Ordem de Serviço. O valor efetivo da tarefa será calculado da seguinte maneira:
 - 6.1. Determina-se a complexidade da TAREFA DE DEMANDA, de modo a definir o valor unitário da UATD para o caso em tela. O valor deverá ser o mesmo praticado para tarefas de mesma complexidade das TAREFAS DE ROTINA (UST-SCB, UST-SCM, UST-SCE, UST-GPET ou UST-CIS).
 - 6.2. Caso a tarefa demandada seja realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 08:00 h às 18:00 h, não haverá fator multiplicador. Nos demais casos, multiplica-se o valor encontrado para a UATD no item anterior, por 1,5 (um vírgula cinco).
 - 6.3. Em seguida, multiplica-se o valor encontrado no item anterior pela quantidade de horas estimadas.
7. As TAREFAS DE DEMANDA serão submetidas à avaliação de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada TAREFA DE DEMANDA será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.
8. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, a CONTRATANTE prestará oficialmente via Ordem de Serviço, todas as informações necessárias, incluindo:
 - 8.1. Local de realização do evento.
 - 8.2. Data do evento, hora de início e previsão término do evento.
 - 8.3. Estimativa de custo em UATD.
9. Os prazos definidos na Ordem de Serviço deverão considerar a prática usual de tarefas do tipo e devem ser estabelecidos de comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE. Este acordo deverá ser estabelecido em, no máximo, 24 horas a partir da solicitação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

10. Todos os custos referentes à execução das TAREFAS DE DEMANDA correrão às expensas da CONTRATADA.
11. As TAREFAS DE DEMANDA quando executadas presencialmente poderão implicar em compensação de gastos com deslocamento, se for o caso, obedecendo o que determina o Anexo I – Termo de Referência, item 4.9 Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento.
12. Os perfis dos profissionais que executarão as TAREFAS DE DEMANDA constam no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
13. As principais TAREFAS DE DEMANDA previstas estão discriminadas no quadro a seguir:

Tarefa	Detalhamento
Atualização de versão do Banco de Dados em ambiente de produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos à atualização de versão de banco de dados descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Atualização de firmwares em ambiente de produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos à atualização de firmware descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Aplicação de patches em ambiente de produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos à aplicação de patches descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Atualização de versões de sistemas em ambiente de produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos à atualização de sistemas descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Desligamento de Datacenter	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos a desligamento de equipamentos do Datacenter descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Atualizações no DNS/DNSSEC	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNS/DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Alterações em configurações de equipamentos dos Datacenters em ambiente de produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos a configuração de equipamentos dos Datacenters descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Atualizações no ambiente de virtualização em produção	<ul style="list-style-type: none">• Execução dos procedimentos relativos a alterações no ambiente de virtualização descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
Especificação de Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar especificações técnicas de equipamentos, conforme o padrão adotado pela CONTRATANTE.• Elaborar especificações técnicas de softwares, conforme o padrão adotado pela CONTRATANTE.• Elaborar especificações técnicas de modelos, topologias, padrões e tecnologias necessárias.
Suporte a eventos	<ul style="list-style-type: none">• Apoio técnico na montagem e desmontagem que viabilizam a participação da CONTRATANTE em eventos, dentro e fora de suas unidades.• Apoio e suporte durante a realização dos eventos, cobrindo os serviços de TIC disponibilizados na ocasião.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 6

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

1. Este anexo descreve o funcionamento das atividades que envolvem a realização de manutenções preventivas e/ou corretivas em equipamentos de TIC que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, de modo a manter ou restaurar o bom funcionamento dos mesmos.
2. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE em ambiente próprio, no prédio designado pela sigla CA2 da CONTRATANTE e também, para serviços de manutenção de baixa complexidade, nos Polos de Atendimento, discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
3. Entende-se por serviço de manutenção de baixa complexidade, as atividades de trocas simples de partes do hardware, instalação de sistema operacional e softwares que demandem apenas conhecimento básico de manutenção de equipamentos.
4. A CONTRATADA, de comum acordo com a CONTRATANTE, poderá implantar laboratórios de manutenção descentralizados e localizados nos Polos de Atendimento, para fins de agilizar o processo de manutenção de equipamentos.
5. 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.
6. As atividades aqui descritas se aplicam apenas no caso de equipamento que necessite ser recolhido ao ambiente do laboratório de manutenção, para realização de manutenção preventiva e/ou corretiva de hardware e/ou software.
7. Manutenção preventiva e/ou corretiva que não envolva conserto de hardware e possa ser realizada por via remota ou em campo, estão no escopo das atividades descritas nas TAREFAS DE SUPORTE.
8. Notadamente, entende-se como manutenção que pode ser realizada sem deslocamento do equipamento para o laboratório, aquela cuja complexidade/tempo demandado, não exigirá a conexão remota ou a presença de técnico no local do usuário, por mais de 60 (sessenta) minutos.
9. 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 Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
 - 9.1. Para o caso específico de equipamentos em garantia de fabricante/fornecedor, será aplicado o seguinte procedimento:
 - 9.1.1. Quando o problema for defeito de hardware coberto por garantia, 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 garantia. A CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, fará o acompanhamento da execução destas manutenções.
 - 9.1.2. Quando o problema for defeito de hardware não coberto pela garantia (causados por mau uso, descargas elétricas ou outras coberturas excluídas no termo de garantia do equipamento), a CONTRATADA fará a manutenção com substituição de peças, caso necessário.
 - 9.1.3. Quando o problema for de reinstalação ou ajustes em softwares, a CONTRATADA fará a manutenção.
10. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e substituição de todas as peças e componentes de hardware necessário 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.
11. Os serviços de manutenção preventiva e/ou corretiva cobrem os seguintes itens:
 - 11.1. 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 11.2. 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.
12. 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 aquisição do 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.
13. 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.
14. Todas as movimentações de equipamentos em manutenção devem ser registradas no sistema da CONTRATANTE disponibilizado para tal fim, de modo a manter atualizadas as informações de inventário do parque de equipamentos computacionais.
15. É obrigação da CONTRATADA, manter atualizadas no sistema apropriado disponibilizado pela CONTRATANTE, informações detalhadas relativas ao status e etapas das atividades que realiza.
16. 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.
17. Todos os componentes, peças e materiais aplicados na execução do objeto desta célula, passam imediata e definitivamente, a ser propriedade da CONTRATANTE.
18. 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.
19. Após a manutenção, a CONTRATADA deverá realizar testes competentes para aferir que a solução aplicada resolveu o problema.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. A franquia quantitativa mensal de manutenções está discriminada na tabela a seguir e contempla a cobertura de equipamentos localizados em qualquer unidade da CONTRATANTE.

Tipo	Descrição	Franquia Mensal⁽¹⁾
1	Manutenção de hardware de microcomputador	110
2	Manutenção de software de microcomputador	220
3	Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	50
4	Manutenção de estabilizador ou nobreak	120
5	Manutenção de monitor de vídeo LCD	20
6	Manutenção de scanner	40



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

7	Manutenção de central telefônica	2
---	----------------------------------	---

- (1) A franquia mensal não é cumulativa. Logo, caso não seja atingida num mês, não implicará em crédito ou acúmulo para o mês seguinte.
- 25.1. No caso de manutenção de equipamento, 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 haverá consumo da franquia mensal nem contagem de excedente.
- 25.2. Quando a execução de uma atividade do Tipo 1 – Manutenção de hardware de microcomputador, implicar na execução de outra do Tipo 2 – Manutenção de software de microcomputador, será contabilizada apenas uma do Tipo 1, não consumindo nada da franquia do Tipo 2.
26. Logística de transporte de equipamentos.
- 26.1. Para equipamentos oriundos de unidades localizadas na Região Metropolitana de Belém, a CONTRATADA será responsável por toda a logística de transporte necessária para remessa e retorno do equipamento de/para seu local original. Neste caso, o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido para manutenção do equipamento, já considera a logística de transporte, sendo o início do tempo de contagem considerado a partir do momento em que se define, no local de origem, que o equipamento precisa de manutenção em laboratório, com a devida e imediata escalação do chamado para manutenção e seu término, quando o equipamento consertado e testado está instalado de volta no seu local de origem.
- 26.2. Para as demais unidades, a CONTRATANTE será responsável por toda a logística do transporte necessária para remessa e retorno do equipamento de/para seu local original. Neste caso, o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) definido para manutenção de equipamentos, não considera a logística de transporte, sendo o início do tempo de contagem considerado a partir do momento em que o equipamento é entregue pela CONTRATANTE no laboratório e seu término, quando o equipamento está consertado, testado e pronto para voltar ao seu local de origem.
- 26.3. 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.
- 26.4. Embalagem de equipamentos para transporte.
- 26.4.1. A CONTRATADA será responsável pela embalagem/desembalagem de equipamentos que saem ou chegam no laboratório da capital e também daqueles das unidades onde existem Polos de Atendimento, conforme definido no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas. Nas demais unidades, a CONTRATANTE providenciará a embalagem.
- 26.4.2. A CONTRATANTE fornecerá os insumos para as embalagens tais como caixas, isopor, fitas adesivas, etc.
- 26.4.3. A CONTRATADA deverá zelar pelos materiais de embalagem, promovendo o seu máximo reaproveitamento, sem comprometer a devida proteção aos equipamentos.
27. A CONTRATADA deverá preferencialmente fazer as intervenções nos equipamentos na própria localidade onde o chamado foi originado (em local adequado que não seja o ambiente de trabalho do usuário final solicitante) ou no Polo de Atendimento mais próximo, sem precisar deslocar o equipamento para o laboratório da capital, propiciando desta forma o uso mínimo da logística de transporte da CONTRATANTE, devendo atender os mesmos níveis de serviço definido para o local em questão.
28. SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS
- 28.1. SUPERVISOR – atribuições e competências
- 28.1.1. Acompanhar, monitorar e gerenciar as equipes de manutenção, focando nas questões operacionais, objetivando a boa qualidade no atendimento, prazos e na satisfação dos usuários.
- 28.1.2. Atuar fortemente na viabilização e disponibilidade de insumos e ferramentas para a realização dos serviços de manutenção.
- 28.1.3. A supervisão da manutenção deverá zelar pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço acordados em cada Polo de Atendimento, devendo tomar as medidas necessárias para o atingimento de tais indicadores.
- 28.1.4. A supervisão da manutenção deverá apresentar relatórios indicando sugestões para a melhoria da qualidade do serviço prestado, bem como apontando as dificuldades na prestação do serviço.
- 28.1.5. Realizar a interação com as demais equipes técnicas da CONTRATANTE, quando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- necessário.
- 28.1.6. Avaliar e liderar a equipe de profissionais do serviço de manutenção, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários.
- 28.1.7. Organizar, acompanhar e distribuir as tarefas diárias da equipe de manutenção.
- 28.1.8. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
- 28.1.9. Elaborar relatórios de serviços executados.
- 28.1.10. Auxiliar a CONTRATANTE na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais.
- 28.1.11. Comunicar a CONTRATANTE sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento e demais procedimentos.
- 28.1.12. Habilidades importantes:
- 26.4.1.1. Possuir criatividade e agilidade na resolução de problemas.
- 26.4.1.2. Ter eficiência no atendimento ao público.
- 26.4.1.3. Possuir habilidades para redação de documentos.
- 26.4.1.4. Administrar conflitos.
- 26.4.1.5. Ter foco em resultados.
29. O perfil dos profissionais envolvidos nas atividades de manutenção deverá atender o disposto no Anexo 7 – Perfis, Qualificações Profissionais e Habilidades Exigidas.
30. A remuneração mensal total das atividades de MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS se dará obedecendo a seguinte equação:

$$\text{REMTOTAL} = \text{ValFixoFranquia} + \text{ValExcessoFranquia}$$

onde: ValFixoFranquia = Valor fixo mensal, correspondente à remuneração da franquia quantitativa de manutenções mensais contratada, conforme valor oferecido na proposta comercial, cobrindo todos os custos para solução dos problemas detectados, inclusive peças e componentes, nas quantidades explicitadas no item 25 deste Anexo.

ValExcessoFranquia = Valor variável apurado no mês. Corresponde à somatória das multiplicações dos quantitativos de excedentes de cada tipo descrito no item 25 deste Anexo, pelo respectivo valor unitário oferecido na proposta comercial, conforme a seguir:

$$(\text{QtdExcTipo1} \times \text{ValExcTipo1}) + (\text{QtdExcTipo2} \times \text{ValExcTipo2}) + \dots + (\text{QtdExcTipo7} \times \text{ValExcTipo7})$$

Onde: QtdExcTipo1 = Quantidade de excedentes do serviço tipo 1 da franquia mensal contratada (item 25 deste Anexo).

ValExcTipo1 = Valor unitário de serviço tipo 1, conforme oferecido na proposta comercial.

.. ..
.. ..

Idem para os demais itens

31. Os equipamentos de TIC que compõem o parque da CONTRATANTE estão descritos e quantificados nos quadros a seguir. 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.

ITAUTEC INFOWAY SM3320 – Quantidade: 100 unidades

Placa-Mãe	Soquete LGA775 03 (três) slots padrão PCI e 01(um) AGP8X ou 01(um) PCI Express x16 Seis portas USB 2.0 (duas frontais); 01 porta paralela (EPP/ECP bidirecional);
-----------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	01 porta, padrão RS-232C "on-board", 01 porta Fast Ethernet, RJ45, 10/100Mb; 02 portas PS/2 mini DIN (uma para teclado e outra para mouse); 02 canais de áudio Codec. Portas de áudio (line-in, line-out e microphone).
Processador	Processador com Soquete LGA775 Dois Núcleos Front Side 800 MHz; Frequência de operação ("clock") de 2.8 Ghz.
Memória	DDR 2 GB (em dois pentes), expansível a 4.0 Gbytes na placa principal.
Disco Rígido	SATA 160GB de 7200 RPM
Fonte de Alimentação	Design tipo Small Form Factor , desktop reversível para mini-torre; Indicadores liga/desliga na parte frontal e acesso ao disco rígido; Fonte de alimentação bivolt automática para 110/220v, com capacidade para suportar a máxima configuração do item cotado; 3 baias externas (1 de 3½" e 2 de 5¼")
Unidade de CDRW/DVD	Sim
Placa de Rede	onboard 10/100 Mbits
Placa de Vídeo	64MB on-board com alocação dinâmica Clock Interno de 266-Mhz; Resolução de 1280 x 1024 pixels. Interface do barramento gráfico: APG 8X e PCI Express x16
Som	Interface de som, "on-board", compatível com Soundblaster, padrão Plug-and-Play, conectores externos frontais para: microfone e headphone/line-out; Caixas de Som padrão USB e microfone
Teclado	PS/2 Padrão
Mouse	Óptico
Monitor de Vídeo	LCD 17"

ESTAÇÃO GRÁFICA PRECISION T3500 MARCA DELL – Quantidade: 40 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

DESKTOP HP DC5850 – Quantidade: 920 unidades

Placa-Mãe	Socket AM2 - HP DC5850 MT
Processador	AMD X2 4450b
Memória	2GB Ram
Disco Rígido	160GB Sata
Unidade de CD-DVD	DVD-RW
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	Onboard
Modem	Onboard
Som	Onboard
Teclado	PS2
Mouse	PS2
Monitor	LCD 17 polegadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

DESKTOP HP 6005 PRO SMALL FACTOR – Quantidade: 1322 unidades

Placa-Mãe	Socket AM3 - Hewlett-Packard HP Compaq 6005 Pro SFF PC Chipset AMD 785G, AMD K10
Processador	DualCore AMD Phenom II X2 B55, 3000 MHz (15 x 200)
Memória	02 GB DDR3-1333 (667 MHz)
Disco Rígido	Seagate ST3250318AS 250GB 7200rpm SATA-II
Unidade de CD-DVD	CDDVDW TS-H653R
Placa de Rede	Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon HD 4200 (700 MB) onboard
Som	Realtek ALC662 @ ATI SB750 onboard
Teclado	PS2
Mouse	PS2
Monitor	LCD 19 polegadas

DESKTOP HP 6305 – Quantidade: 640 unidades

Placa-Mãe	Socket AM4 - Hewlett-Packard HP Compaq 6305
Processador	AMD K10
Memória	04 GB DDR3-1333 (667 MHz)
Disco Rígido	Seagate ST3250318AS 500GB 7200rpm SATA-II
Unidade de CD-DVD	CDDVDW TS-H653R
Placa de Rede	Broadcom NetXtreme Gigabit Ethernet onboard
Placa de Vídeo	Onboard
Som	Realtek ALC662 @ ATI SB750 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 21 polegadas

DESKTOP ITAUTEC INFOWAY SM3322 – Quantidade: 270 unidades

Placa-Mãe	Socket AM2 – Phenon 2
Processador	AMD Phenon 2
Memória	04 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	SAMSUNG HD322HJ (320 GB, 7200 RPM, SATA-II)
Unidade de CD-DVD	ATAPI iHAS124 A
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 3100 Graphics onboard
Modem	Onboard
Som	Realtek ALC888/1200 @ ATI SB700 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 19 polegadas

DESKTOP ITAUTEC INFOWAY ST4265 – Quantidade: 764 unidades

Placa-Mãe	Socket LGA1155 – Dual Core
Processador	Dual core 2.8
Memória	04 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	SAMSUNG HD322HJ (500 GB, 7200 RPM, SATA-II)
Unidade de CD-DVD	ATAPI iHAS124 A
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 3100 Graphics onboard
Modem	Onboard
Som	Realtek ALC888/1200 @ ATI SB700 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 21 polegadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

DESKTOP LENOVO M93P – Quantidade: 499 unidades

Placa-Mãe	Socket LGA1156
Processador	Intel i5
Memória	08 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	500 GB, 7200 RPM, SATA-II
Unidade de CD-DVD	SATA
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 3100 Graphics onboard
Som	Realtek ALC888/1200 @ ATI SB700 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 22 polegadas

DESKTOP POSITIVO MASTER D480 – Quantidade: 941 unidades

Placa-Mãe	Socket LGA1155
Processador	Intel i5
Memória	08 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	500 GB, 7200 RPM, SATA-II
Unidade de CD-DVD	SATA
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 3600 Graphics onboard
Modem	Onboard
Som	Realtek SB700 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 20 polegadas

DESKTOP HP ELITEDESK 705-G1 – Quantidade: 250 unidades

Placa-Mãe	Socket LGA1155
Processador	Intel i5
Memória	08 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	1 TB, 7200 RPM, SATA-II
Unidade de CD-DVD	SATA
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 3600 Graphics onboard
Modem	Onboard
Som	Realtek SB700 onboard
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 20 polegadas

DESKTOP POSITIVO MASTER D535 – Quantidade: 500 unidades

Placa-Mãe	Socket FM2+
Processador	AMD A8
Memória	08 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	500 TB, 7200 RPM, SATA-II
Unidade de CD-DVD	SATA
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 7800 Graphics onboard
Som	SIM
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 19 polegadas

DESKTOP DELL OPTIPLEX 7040 – Quantidade: 600 unidades



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Placa-Mãe	Socket LGA1155
Processador	Intel i5
Memória	08 GB (DDR2-800 DDR2 SDRAM)
Disco Rígido	500 TB, 7200 RPM, SATA-II
Unidade de CD-DVD	SATA
Placa de Rede	Onboard
Placa de Vídeo	ATI Radeon 7800 Graphics onboard
Som	SIM
Teclado	USB
Mouse	USB
Monitor	LCD 22 polegadas

NOTEBOOK HP 6535B – Quantidade: 200 unidades

Placa-Mãe	Socket: 775 FSB (Barramento): 833 MHz Slot PCMCIA: 1 Conectores: 1 Serial, 3 USB
Processador	AMD Turion X2 Dual Core 2GHZ
Memória	DDR2 02GB
Disco Rígido	160GB SATA
Fonte de Alimentação	Externa
Unidade de DVD-Rw	Sim
Placa de Rede	On-Board 10/100 + Wireless 802.11 a/b/g
Placa de Vídeo	On-Board
Modem	On-Board
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado

NOTEBOOK HP 4320S – Quantidade: 81 unidades

Placa-Mãe	Slot PCMCIA: 1 Leitor de Cartão SD Conectores: 1 e-SATA, 3 USB, 1 HDMI,
Processador	Core I3
Memória	4 GB DDR3
Disco Rígido	250 GB SATA
Display	13,3"
Unidade de DVD-Rw	Gravadora
Placa de Rede	10/100/1000
Placa de Vídeo	256 MB Integrada
Modem	On-Board
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado

NOTEBOOK DELL INSPIRION 14Z – Quantidade: 282 unidades

Placa-Mãe	Slot PCMCIA: 1 Leitor de Cartão SD Conectores: 1 e-SATA, 3 USB, 1 HDMI,
Processador	Core i3
Memória	6 GB DDR3
Disco Rígido	500 GB SATA
Display	14"
Unidade de DVD-Rw	Gravadora
Placa de Rede	10/100/1000
Placa de Vídeo	256 MB Integrada
Modem	On-Board
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

NOTEBOOK LENOVO B490 – Quantidade: 112 unidades

Placa-Mãe	Slot PCMCIA: 1 Leitor de Cartão SD Conectores: 1 e-SATA, 3 USB, 1 HDMI,
Processador	INTEL Core i5
Memória	8 GB DDR3
Disco Rígido	500 GB SATA
Display	14”
Unidade de DVD-Rw	Gravadora
Placa de Rede	10/100/1000
Placa de Vídeo	256 MB Integrada
Modem	On-Board
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado

NOTEBOOK HP 440 – Quantidade: 486 unidades

Placa-Mãe	Slot PCMCIA: 1 Leitor de Cartão SD Conectores: 1 e-SATA, 3 USB, 1 HDMI
Processador	INTEL Core i5
Memória	8 GB DDR3
Disco Rígido	1TB SATA
Display	14”
Unidade de DVD-Rw	Gravadora
Placa de Rede	10/100/1000
Placa de Vídeo	256 MB Integrada
Modem	On-Board
Som	On-Board
Teclado	Integrado
Mouse	Integrado

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

IMPRESSORAS LASER

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	Xerox Phaser 4510N	33
Modelo 02	Xerox Phaser 3250	324
Modelo 03	Samsung ML-2851	115
Modelo 04	Samsung ML 3310ND	428
Modelo 05	Samsung ML 3750ND	473
Modelo 06	OKI ES5112	459
Modelo 07	Lexmark MS610	203

IMPRESSORAS MULTIFUNCIONAIS

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	Lexmark X711	94



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Modelo 02	Lexmark X656e	221
Modelo 03	Samsung 6555N	34
Modelo 04	Lexmark MX611	120

IMPRESSORAS DE GRANDE FORMATO

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	Plotter HP Design Jet 800 Modelo C7780B	1
Modelo 02	Okidata A3 color C830	1
Modelo 03	Okidata A3 color C831	10

IMPRESSORA DE CÓDIGO DE BARRAS E ETIQUETAS

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	Impressora Térmica Datamax Modelo DMX E4204 Resolução 11.8 dots/mm Interface USB DB-9 Paralela	39
Modelo 02	Impressora de Código de Barras Zebra Modelo TLP 2844	368
Modelo 03	Impressora de Código de Barras Zebra Modelo TTP 244S	50
Modelo 04	Impressora de Código de Barras ARGOX Modelo CP-2140	382

NOBREAKS 4 SAÍDAS BIVOLT

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	MICROSOL NO-BREAK DE 700 VA	1150
Modelo 02	NOBREAK 1400VA SMS NET 4+ 1400BI 115	298
Modelo 03	TS SHARA	10
Modelo 04	MICROSOL NB-PS 800 115	456
Modelo 05	Enermarx YUP-E 600	3
Modelo 06	Enermarx YUP-E 1200	110
Modelo 07	PG-II Micro 700VA	58
Modelo 08	SMS NET STATION UST1200BI	745

NOBREAKS 8 SAÍDAS BIVOLT

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	MICROSOL APC 1200	2860
Modelo 02	SERRANA PINOT 1400	266

SCANNERS

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	Scanner S510 Digitalizador de imagem – Fujitsu 300 dpi	69
Modelo 02	Scanner Fujitsu S1500 Doação CNJ	775
Modelo 03	Scanner Fujitsu Fi6770	8
Modelo 04	Scanner Fujitsu 6230	9
Modelo 05	Scanner Fujitsu IX-500	983
Modelo 06	Scanner Kodak i1150	399

CENTRAIS TELEFÔNICAS

Modelo	Descrição	Quantidade
Modelo 01	ALCATEL ONNIX-PCX	24
Modelo 02	CORP 16.000	09
Modelo 03	CORP 6.000	01
Modelo 04	CORP 8.000	22
Modelo 05	DIGISTAR XE-10B	03



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Modelo 06	DIGISTAR XE-16B	01
Modelo 07	IMPACTA 140	19
Modelo 08	IMPACTA 220	03
Modelo 09	IMPACTA 220R	03
Modelo 10	INTELBRAS 60/20	01
Modelo 11	MODULARE 2/12	02
Modelo 12	MODULARE 60/20	02
Modelo 13	MODULARE I	01
Modelo 14	MODULARE 3.000	01
Modelo 15	Digistar XE-10	01



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 7

PERFIS, QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS E HABILIDADES EXIGIDAS

1. Neste anexo estão discriminados os perfis e as qualificações profissionais mínimas exigidas, bem como as habilidades necessárias para a execução das tarefas de cada tipo. As descrições de cada perfil devem servir 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. 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.

SUPORTE – ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

ESCOLARIDADE

- Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos Ensino Médio Completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.
- Comprovar por meio de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração de instituição pública onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.

CERTIFICAÇÕES/CURSO

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

SUPORTE – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

ESCOLARIDADE

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

SUPORTE – COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

ESCOLARIDADE

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de coordenação de Service Desk.
- CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS**
- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

SUPORTE – TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL – Polo de Atendimento de Belém

ESCOLARIDADE

- Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos uma das formações a seguir:
- Ensino Médio Completo com 80 horas comprovadas de cursos de operação, manutenção ou programação de computadores
- Ensino médio completo profissionalizante na área de Informática.
- Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico.
- Possuir conhecimento Técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.

HABILIDADES

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows7 ou superior com carga horária mínima de 20 horas.
- Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Office com carga horária mínima de 40 horas.

SUPORTE – TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL – Polos de atendimento (exceto em Belém)

ESCOLARIDADE

- Comprovar por meio de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir pelo menos uma das formações a seguir:
- Ensino médio completo com 80 horas comprovadas de cursos de operação, manutenção ou programação de computadores.
- Ensino médio completo profissionalizante na área de informática.
- Curso superior completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico e redes de computadores.
- Possuir conhecimento técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.

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).
- Facilidade de identificar, organizar, diagnosticar e resolver problemas de infraestrutura de cabeamento (crimpagem, conectorização e testes).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Conhecimento básico na operação e configuração nos equipamentos *Endpoints* de videoconferência.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Windows7 ou superior com carga horária mínima de 40 horas.
- Comprovar por meio da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Microsoft Office com carga horária mínima de 40 horas.
- Curso técnico de cabeamento estruturado (mínimo de 20h).
- Curso técnico de redes de computadores (mínimo de 40h).
- Curso técnico de microinformática (mínimo de 40h).

SUORTE – MONITORAMENTO E OPERAÇÃO

ESCOLARIDADE

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI), devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em monitoramento e operação de serviços de TIC.

HABILIDADES

- Facilidade para aprendizado e realização de procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de centrais de refrigeração de precisão/conforto.
- Facilidade para aprendizado e realização de procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de quadros e painéis elétricos de média e baixa tensão.
- Facilidade para aprendizado e realização de procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de geradores elétricos.
- Facilidade para aprendizado e realização de procedimentos operacionais de ativação, desativação e controle de sistemas UPS (Uninterruptable Power Supply).

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 40 horas de qualificação na ferramenta de monitoramento Zabbix.
- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

SUORTE – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL

ESCOLARIDADE

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

SUORTE – COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL

ESCOLARIDADE

- Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de coordenação de Service Desk de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

2º Nível.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

SUORTE – SERVIÇO DE SUORTE EM 2º NÍVEL – SISTEMAS

ESCOLARIDADE

- Nível superior completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos na atividade em tela

HABILIDADES

- Facilidade de entendimento de problemas de usuários.
- Facilidade de expressão e transmissão de informações.
- Facilidade de aprendizado do uso de sistemas judiciais e administrativos.
- Comprovar atuação como agente de suporte ao uso de aplicativos e sistemas informatizados por meio de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração de instituição pública onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 03 (três) anos na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

ROTINA – Serviço de Complexidade Baixa (SCB) de Sustentação de Rede de Dados e Voz

ESCOLARIDADE

- Ensino médio completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Curso técnico de cabeamento estruturado (mínimo de 20h).
- Curso técnico de redes de computadores (mínimo de 40h).

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sustentação de Telefonia

ESCOLARIDADE

- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Conhecimento intermediário de redes de computadores, TCP/IP.
- Conhecimento intermediário de Zabbix, roteamento (estático e dinâmico), equipamentos de rede (switches, roteadores, pontos de acesso de redes sem fio, telefones IP).
- Conhecimento avançado de centrais telefônicas TDM, IP e SIP.
- Conhecimento avançado de cabeamento estruturado.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Curso oficial Furukawa (MF103) ou superior.
- Curso de configuração de centrais telefônicas digitais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sustentação de Rede

ESCOLARIDADE

- Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Conhecimento intermediário de redes de computadores, TCP/IP.
- Conhecimento intermediário de Zabbix, roteamento (estático e dinâmico), equipamentos de rede (switches, roteadores, pontos de acesso de redes sem fio, telefones IP) e aceleradores WAN Riverbed.
- Conhecimento básico de equipamentos de videoconferência Polycom.
- Conhecimento avançado de cabeamento estruturado.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Curso oficial Furukawa (MF103) ou superior.
- Curso oficial Cisco CCNA ou superior.

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Sustentação de Rede

ESCOLARIDADE

- Superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Conhecimento avançado de redes de computadores, TCP/IP.
- Conhecimento avançado de Zabbix, roteamento (estático e dinâmico), equipamentos de rede (switches, roteadores, pontos de acesso de redes sem fio, telefones IP) e aceleradores WAN Riverbed.
- Conhecimento avançado de equipamentos de videoconferência Polycom.
- Conhecimento avançado de cabeamento estruturado.
- Conhecimento avançado em telecomunicações.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNP (*Cisco Certified Network Professional*).
- Certificação Oficial CCDP (*Cisco Certified Design Professional*).
- Comprovar experiência em design, configuração, implementação, administração e gerenciamento de tecnologia de voz sobre IP.

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Banco de Dados

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos dentro dos últimos 05 (cinco) no serviço em questão.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso de 20 (vinte) horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Oracle: Certificação Oficial OCA (*Oracle Certified Associate*) versão 10g ou superior.
- SQL Server: Certificação MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate): SQL Server 2012/2014 ou 2016.
- PostgreSQL:
 - Curso de, no mínimo 40 (quarenta) horas, ministrado por empresa especializada, cobrindo pelo menos os seguintes tópicos, na versão 9 ou superior:
 - a) Arquitetura do PostgreSQL.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- b) Instalação do PostgreSQL no Linux e Windows.
- c) Configuração de ambiente.
- d) Criação e Gerenciamento de Banco de Dados.
- e) Segurança no PostgreSQL.
- f) Dicionário de Dados.
- g) Autenticação de Clientes.
- h) Backup, Restore e Point-in-Time Recovery.
- i) Write Ahead Log (WAL).
- j) Particionamento de Tabelas.
- k) Replicação síncrona e assíncrona.
- l) Manutenção de Banco de Dados.
- m) Monitoramento do PostgreSQL.
- n) Pool de Conexões.

- **Observação importante:** Especificamente para este perfil, será aceito que os requisitos de certificações, cursos e treinamentos seja atingido pelo conjunto de profissionais envolvidos na prestação dos serviços, podendo a qualquer tempo, a CONTRATANTE verificar in loco o atendimento desta exigência.

ROTINA – Serviço de Complexidade Baixa (SCB) de Sistemas Operacionais

ESCOLARIDADE

- Ensino superior completo ou pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na especialidade citada.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambiente Windows, Linux e VMware.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- 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-1

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sistemas Operacionais

ESCOLARIDADE

- Ensino superior completo ou pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) ano em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambiente Windows, Linux e VMware.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Windows

ESCOLARIDADE

- Ensino superior completo ou pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) ano na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Linux

ESCOLARIDADE

- Ensino superior completo ou pós-graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial LPIC-3 ou RedHat RHCE (*RedHat Certified Engineer*)

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Virtualizadores

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambiente VMware.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial VCP6.5-DCV (VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization) ou superior.

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Armazenamento, Backup e Restore

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (quatro) anos na especialidade citada.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de storage da Netapp.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de backup e restore da Commvault.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ITIL Foundation V3 ou superior.

- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial NetApp.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial Commvault.

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Armazenamento

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Possuir experiência 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.
- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de backup e restore da NetApp.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial NetApp.

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Backup e Restore

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Possuir experiência 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.
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de backup e restore da Commvault.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial Commvault.

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Suporte em Servidores de Aplicação e Soluções

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 01 (um) ano em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft Windows e Linux.
- Possuir experiência 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.
- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em instalação, configuração, customização e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft Exchange, SharePoint, Skype for Business e System Center.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial JBoss Administration.
- Certificação ou Cursos equivalentes com a Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engeneer*) Server Infrastructure.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) Communication.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) Messaging.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) SharePoint.
- Certificação ou Cursos equivalentes a Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) Mobility.

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Suporte em Servidores de Aplicação

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.
- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos servidores, em ambientes Microsoft IIS e Red Hat JBoss.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial RHCJA (*Red Hat Certified JBoss Administration*).
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) Server Infrastructure.

ROTINA – Serviço de Complexidade Média (SCM) de Antivírus

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSA (*Microsoft Certified System Associate*) para Windows Server.
- Certificação Oficial Kaspersky Lab Certified Professional

ROTINA – Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Antivírus

ESCOLARIDADE

- Ensino Superior completo ou Pós-Graduação completa na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Certificação Oficial MCSA (*Microsoft Certified System Associate*) para Windows Server.
- Certificação Oficial Kaspersky Lab Certified Professional

ROTINA – Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e Pós-Graduação em andamento ou completo na área de TIC ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços ou Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises

ROTINA – Gestão de Problemas

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e Pós-Graduação em andamento ou completo na área de TIC ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em Gestão de Problemas ou Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises

ROTINA – Gestão de Mudança e Liberação

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e Pós-Graduação, em andamento ou completo, na área de TIC ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em Gestão de Mudança e Liberação ou Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises

ROTINA – Gestão de Base de Conhecimento e Configuração

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e Pós-Graduação, em andamento ou completo, na área de TIC ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em Gestão de Base de Conhecimento ou Gestão de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Configuração ou Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

ROTINA – Gestão de Processos e Equipe Técnica

ESCOLARIDADE

- Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e Pós-Graduação na área de TIC ou Administração, ou áreas afins a estas, com carga horária mínima de 360 horas, devidamente reconhecidos pelo MEC.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em Gestão de Processos e Equipe Técnica ou Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3.
- Curso oficial (30 horas), podendo ser na modalidade Presencial ou e-Learning de ITIL Service Capability – OSA – Operational Support And Analysis (Suporte Operacional e Análises)

ROTINA – Capacitação e Implantação de Soluções

ESCOLARIDADE

- Nível superior completo ou em curso.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na atividade em tela.

HABILIDADES

- Facilidade de expressão e transmissão de conhecimentos.
- Paciência e bom domínio de técnicas didáticas.
- Comprovar atuação como instrutor de capacitação de aplicativos e sistemas informatizados por meio de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social declaração de instituição pública onde já tenha trabalhado, experiência mínima de 02 (dois) anos na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS – Microcomputadores

ESCOLARIDADE

- Nível médio completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso técnico em manutenção de microcomputador com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS – Impressoras/multifuncionais

ESCOLARIDADE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Nível médio completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 01 (um) ano na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso técnico em manutenção de impressoras laser ou multifuncionais com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS – Eletrônica

ESCOLARIDADE

- Nível médio completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso técnico em eletrônica com carga horária mínima de 100 (cem) horas.
- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS – Embalagem e registro

ESCOLARIDADE

- Nível fundamental completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Não exigido.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso básico de microinformática com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

ESCOLARIDADE

- Nível médio completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na atividade em tela.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Curso técnico em manutenção de microcomputador com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas ou Curso técnico em eletrônica com carga horária mínima de 100 (cem) horas.
- Comprovar por meio de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 8

TABELA DE ATIVIDADES E MACROATIVIDADES

1. RESUMO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES

- 1.1. As atividades a serem executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.
- 1.2. Processo/Serviço Macroatividade
 - 1.2.1. Gerenciamento de Incidentes
 - 1.2.1.1. Classificação de Incidentes
 - 1.2.1.2. Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes
 - 1.2.1.3. Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes
 - 1.2.1.4. Encerramento de Incidentes
 - 1.2.2. Gerenciamento de Problemas
 - 1.2.2.1. Abertura e Classificação de Problemas
 - 1.2.2.2. Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas
 - 1.2.2.3. Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas
 - 1.2.2.4. Encerramento de Problemas
 - 1.2.2.5. Gerenciamento Proativo dos Problemas
 - 1.2.3. Gerenciamento da Base de Conhecimento
 - 1.2.3.1. Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento
 - 1.2.3.2. Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento
 - 1.2.3.3. Administração dos Documentos da Base de Conhecimento
 - 1.2.4. Gerenciamento de Operações de TIC
 - 1.2.4.1. Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos
 - 1.2.4.2. Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos
 - 1.2.4.3. Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore
 - 1.2.4.4. Planejamento e Controle da Produção (PCP)
 - 1.2.4.5. Gerenciamento de Instalações de TIC
 - 1.2.4.6. Monitoração e Gerenciamento de Redes
 - 1.2.5. Gerenciamento da Capacidade
 - 1.2.5.1. Análise de Capacidade e Desempenho
 - 1.2.5.2. Gerenciamento de Demanda
 - 1.2.5.3. Modelagem de Capacidade
 - 1.2.5.4. Plano de Capacidade
 - 1.2.6. Gerenciamento de Disponibilidade
 - 1.2.6.1. Documentação de Gerenciamento de Recursos
 - 1.2.6.2. Implantação de Monitoramento
 - 1.2.6.3. Atualização de Monitoramento
 - 1.2.6.4. Suporte técnico às atividades referentes aos processos
 - 1.2.6.5. Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade
 - 1.2.7. Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração
 - 1.2.7.1. Registro da Requisição de Mudança (RDM)
 - 1.2.7.2. Planejamento da Mudança (Construção e Teste)
 - 1.2.7.3. Aprovação da Mudança
 - 1.2.7.4. Implantação da Mudança
 - 1.2.7.5. Encerramento da Mudança
 - 1.2.7.6. Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC)
 - 1.2.7.7. Verificação da conformidade das informações dos ICs
 - 1.2.8. Gerenciamento de Requisições
 - 1.2.8.1. Classificação de Requisições
 - 1.2.8.2. Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Requisições
 - 1.2.8.3. Atendimento de Requisições
 - 1.2.8.4. Encerramento de Requisições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 1.2.9. Manutenção de Equipamentos
 - 1.2.9.1. Manutenção de hardware de microcomputador
 - 1.2.9.2. Manutenção de software de microcomputador
 - 1.2.9.3. Manutenção de hardware de impressora/multifuncional
 - 1.2.9.4. Manutenção de estabilizador ou nobreak
 - 1.2.9.5. Manutenção de monitor de vídeo LCD
 - 1.2.9.6. Manutenção de scanner
 - 1.2.9.7. Manutenção de central telefônica
- 1.2.10. Capacitação e Implantação de Soluções
 - 1.2.10.1. Elaboração de materiais didáticos
 - 1.2.10.2. Administração de treinamentos, incluindo:
 - a) Organização de turmas
 - b) Registro de frequência
 - c) Emissão de certificados de participação.
 - d) Avaliação de cursos ministrados.
 - 1.2.10.3. Ministrando cursos com aulas teóricas e práticas sobre os aplicativos/sistemas institucionais.
 - 1.2.10.4. Atuar nas implantações de sistemas institucionais, acompanhando o trabalho dos usuários.

2. ATIVIDADES

- 2.1. Os quadros a seguir trazem relações básicas, não exaustivas, das atividades que compõem cada processo/macroatividade, assim como relação de atividades comuns a todos os processos/macroatividades.
- 2.2. 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.

1.2.1 Processo de Gerenciamento de Incidentes	
Macroatividades	Atividades
Classificação de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• 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 demanda da CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<ul style="list-style-type: none">• Vincular os Incidentes relacionados, isto é, Incidente pai com Incidente(s) filho(s) etc.
Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Encerramento de Incidentes	<ul style="list-style-type: none">• 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 (<i>printscreen</i>, 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.
1.2.2 Processo de Gerenciamento de Problemas	
Macroatividades	Atividades
Classificação de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a abertura dos problemas identificados durante análise de gerenciamento proativo e 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 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.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Conduzir investigações para identificação da causa raiz. A CONTRATANTE reserva-se no direito de solicitar à CONTRATADA, soluções de contorno para Incidentes abertos e 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<p>na infraestrutura de TIC.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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:<ul style="list-style-type: none">• 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.
Investigação, Diagnóstico e Resolução de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• 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 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• Vincular os Incidentes, as Requisições de Serviço e Ordens de Mudanças relacionadas ao 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 excessivo na fila de problemas.
Encerramento de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Gerenciamento Proativo de Problemas	<ul style="list-style-type: none">• 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 causadores de incidentes, problemas ou erros.
1.2.3 Processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento	
Macroatividades	Atividades
Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">• Garantir a precisão das informações na Base de Conhecimento.• Avaliar documento de conhecimento sugerido e identificar:<ul style="list-style-type: none">• 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 registro até a publicação, incluindo acompanhamento dos ajustes necessários.• Encaminhar os documentos de conhecimento válidos e ajustados para aprovação.
Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">• 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 escopo da Base de Conhecimento.• Notificar a não validação de um documento registrado na Base de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<p>Conhecimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aprovar os documentos de conhecimento para publicação na Base de Conhecimento.
Administração dos Documentos da Base de Conhecimento	<ul style="list-style-type: none">• 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 documentos de conhecimento.
1.2.4 Processo de Gerenciamento de Operações de TIC	
Macroatividades	Atividades
Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Operar os computadores e suas unidades periféricas, de acordo com as normas e padrões determinados pela CONTRATANTE, intervindo por meio de comandos e/ou execução de 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, disponibilização de 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.• Gerenciar a disponibilização dos ICs (Itens de Configuração) que compõem a infraestrutura física dos Datacenters.• Atuar na atualização e correção de equipamentos servidores e estações de trabalho• Administrar recursos de infraestrutura de segurança como recursos de controle de acesso/segurança (exemplo: proxy, firewall e etc);• 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.• Realizar testes de conectividade para ateste de funcionalidade do circuito de dados após a atuação da prestadora de serviço.• Realizar comutações de circuitos de dados entre principal para redundante e vice-versa.• Gerar relatórios de indisponibilidade, latência, consumo de banda e taxa de erro de circuitos de comunicação de dados.• Executar procedimentos para recuperação de circuitos de comunicação de dados.
Monitoração de	<ul style="list-style-type: none">• A CONTRATADA deverá manter e atualizar os parâmetros do software de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Sistemas, Serviços e Recursos	<p>monitoramento utilizado pela CONTRATANTE.</p> <ul style="list-style-type: none">• A CONTRATANTE poderá, a seu critério, disponibilizar consoles de gerenciamento do serviço de NOC.• Monitorar os scripts e jobs dos sistemas e aplicativos.• Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pela CONTRATANTE, no que se refere a <i>hardware</i>, <i>software</i> e comandos.• Monitorar consoles e atuar, de acordo com as normas e padrões determinados pela CONTRATANTE, no que se refere às mensagens de I/O, <i>software</i> gerenciador de mídias magnéticas e comandos das fitotecas.• Monitorar a disponibilidade e desempenho de todos os sistemas e serviços providos pelos ICs (Itens de Configuração) da CONTRATANTE.• Monitorar a disponibilidade dos ICs (Itens de Configuração) que suportam os sistemas e serviços da CONTRATANTE.• Monitorar o espaço em discos utilizado pelos gerenciadores de banco de dados e gerenciadores de arquivos.• Monitorar a recepção e transmissão de arquivos entre parceiros e clientes.• Monitorar a disponibilidade dos componentes de <i>hardware</i> e <i>software</i> integrantes da solução de <i>Backup</i> e <i>Restore</i> utilizada pela CONTRATANTE.• Monitorar a console de atualizações Firewall, Proxy, <i>Anti-Malware</i>, <i>Anti-Virus</i>, <i>Anti-Spam</i> e afins, realizando os ajustes necessários.• Desativar, se solicitado, os monitoramentos dos Sistemas, Serviços ou Recursos nos períodos de indisponibilidade planejada e reativá-los logo após os mesmos.• Registrar incidentes ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade.• Comunicar aos interessados a ocorrência de incidentes críticos registrados, informando pelo menos o número do incidente, o item de configuração afetado e o alerta identificado.• Gerar relatórios de exceções (eventos anormais) ocorridos durante a execução das atividades desta macroatividade, com sugestões de melhorias relacionadas à mesma.• Propor alternativas de melhoria nos processos de monitoramento.• Monitorar circuitos de comunicação de dados e ativos de rede.• Registrar e acompanhar incidentes de indisponibilidade em prestadoras de serviços de comunicação de dados.• Comunicar aos interessados, periodicamente, sobre o status e ocorrências de indisponibilidade dos circuitos de comunicação de dados e ativo de rede.• Monitorar e acompanhar atividades nos ambientes de Datacenter.
Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de <i>Backup/Restore</i>	<ul style="list-style-type: none">• Executar e acompanhar procedimentos de <i>backup</i> de dados, mediante requisição detalhada ou processo automatizado.• Executar e acompanhar procedimentos de <i>Restore</i> de dados, mediante processo sistematizado, a serem executados em situação de perda de dados.• Gerenciar fitotecas envolvendo inventário, movimentação e gerenciamento de mídias.• Manusear mídias no equipamento de controle e gravação de mídias magnéticas (<i>tape library</i> robotizada) quando necessário.• Configurar, formatar, organizar e manter sistema de identificação das mídias magnéticas.• Recepcionar, expedir, controlar e armazenar, com a devida organização e cuidado, as mídias magnéticas em trânsito.• Avaliar periodicamente as mídias magnéticas, providenciando a recuperação daquelas que apresentarem anormalidades.• Controlar as condições de uso e validade das mídias magnéticas, efetuar limpeza, teste de recuperação e substituições de mídias quando necessário.• Controlar e acompanhar a disponibilidade da quantidade existente e necessária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<p>de mídias para o atendimento das demandas.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
Planejamento e Controle da Produção (PCP)	<ul style="list-style-type: none">• Executar tarefas de criação, instalação, alteração e desinstalação de JOBs/Aplicações, rotinas e aplicação de correções no ambiente da CONTRATANTE.• Manter a arquitetura padronizada nos ambientes de TIC da CONTRATANTE em conformidade com os padrões definidos.• Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos, diretórios etc.) e de seus objetos no ambiente da CONTRATANTE, em conformidade com os padrões definidos.• Propor a implantação de soluções tecnológicas .
Gerenciamento de Instalações de TIC	<ul style="list-style-type: none">• Garantir a organização das instalações físicas dos equipamentos e componentes que compõem os <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e das Unidades distribuídas da CONTRATANTE.• Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos dos componentes e equipamentos localizados nos <i>Datacenters</i> Principal, Secundário e nas Unidades distribuídas da CONTRATANTE.• Acionar empresas para manutenção em equipamentos cobertos por garantia de suporte e assistência técnica, quando for o caso.• Acompanhar a manutenção de equipamentos.• Criar e gerenciar plano de manutenção preventiva para equipamentos.• Realizar procedimentos preventivos e corretivos em equipamentos, tais como:<ul style="list-style-type: none">• Instalação, <i>upgrade</i>, <i>downgrade</i> e limpeza de componentes de <i>hardware</i>.• Disponibilizar ferramentas necessárias à manutenção de equipamentos tais como: chaves de fenda, chaves Philips; chaves Allen, multímetro, alicates, rotuladoras, cartucho para rotuladoras, certificador de cabos de rede profissional, dentre outras.• Realizar visitas, quando solicitado, às Unidades distribuídas da CONTRATANTE.• Propor melhorias no gerenciamento das instalações de TIC e estabelecer padrões para os procedimentos.• Elaborar relatórios abrangendo a realização das atividades de executadas• Apoiar na implantação <i>in loco</i> de novas unidades realizando atividades como:<ul style="list-style-type: none">• Instalar, configurar, atualizar e ativar os recursos de TIC necessários para o funcionamento da nova unidade judiciária.
Monitoração e Gerenciamento de Redes	<ul style="list-style-type: none">• Realizar procedimentos de identificação e solução de problemas relacionados aos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações, intervindo fisicamente nos componentes fornecidos, caso necessário e autorizado.• Realizar e acompanhar a abertura de chamados de suporte e assistência técnica junto aos núcleos de operações e controle das operadoras de telecomunicações.• Realizar testes de funcionalidades dos serviços, incluindo testes de ativação e desativação de circuitos.• Realizar, quando necessário, acesso de leitura aos equipamentos da solução (roteador, comutador etc.), visando a identificação de incidentes ou extração de informações, a pedido da CONTRATANTE.• Configurar as funcionalidades do sistema de gerenciamento das redes e utilizá-las para informar as equipes da CONTRATANTE a respeito da ocorrência de falhas e anomalias nos serviços prestados pelas operadoras.• Acompanhar os alertas gerados pelo Sistema de Gerenciamento e atuar pró e reativamente na identificação e correção de anomalias no tráfego.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<ul style="list-style-type: none">• Apresentar sugestões de melhorias nas redes.• Contatar as Unidades quando da falha em circuitos, informando os procedimentos que devem ser adotados em relação ao uso da rede, assim como informar a unidade acerca das ações que estão sendo adotadas para solução do incidente.• Acompanhar a adequação das políticas vigentes de QoS (<i>Quality of Service</i>) à evolução das necessidades de negócios da CONTRATANTE, analisando se as políticas de QoS informadas pela CONTRATANTE estão sendo aplicadas pelas operadoras, sugerindo melhorias e alertando em caso de anomalias.• Criar e manter atualizada documentação detalhada sobre os componentes fornecidos no escopo dos serviços prestados pelas operadoras, bem como sobre sua relação com outros componentes.• Sugerir adequações em relatórios e demais documentos fornecidos pelas operadoras, implementando-as quando aprovadas pela CONTRATANTE.• Manter documentação de controle sobre indisponibilidade dos serviços de redes, incluindo: data e hora de início, data e hora de fim e tempo total de indisponibilidade.• Se a contingência funcionou (se não funcionou, registrar o motivo).• Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar batimento do SLA (<i>service level agreement</i> – acordo de nível de serviço) previsto nos contratos da CONTRATANTE com as suas operadoras, confrontando os relatórios gerados com os fornecidos pelas operadoras prestadoras dos serviços de comunicação. O batimento deverá constar as discrepâncias encontradas entre os relatórios apresentados pelas operadoras e os gerados com base nas informações obtidas pela rede. Além disso, informar mensalmente os custos inerentes ao descumprimento do SLA. A forma de cálculo e valor apurado da multa ou desconto deverá estar descrito no batimento do SLA, quando aplicável.
--	--

1.2.5 Processo de Gerenciamento de Capacidade

Macroatividades	Atividades
Análise de Capacidade e Desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Realizar avaliação dos dados coletados na Monitoração/Gerenciamento de Eventos e relatórios de desempenho e utilização de recursos elaborados por serviços de assistência técnica / suporte técnico contratados.• Estabelecer perfis de recursos.• Identificar contenção de recursos: dados (tabelas de banco de dados, arquivos), processador, etc.• Identificar distribuição inadequada de carga de trabalho sobre os recursos disponíveis.• Analisar os eventos e sugerir modificações e ajustes em parâmetros e componentes de infraestrutura de TIC.• Estabelecer balanceamento de carga de processamento.• Estabelecer balanceamento de tráfego de dados.• Adequar as estratégias de <i>locking</i>.• Propor estratégias de uso eficiente de recursos de memória e melhora em tempos de resposta.• Propor estratégias de maximização do uso de áreas de armazenamento.• Propor estratégias de melhorias no uso de banda de rede de comunicação.• Analisar o desempenho dos componentes da infraestrutura de TIC, visando adotar ações proativas.• Atuar nas atividades de planejamento da capacidade e desempenho.
Análise de Capacidade e Desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade da infraestrutura de TIC e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<p>infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.</p> <ul style="list-style-type: none">• Manter as informações do sistema de gerenciamento de todos os ambientes tecnológicos.• Acompanhar o desempenho da rede, visando adotar ações proativas e reativas.• Implantar ações visando aumentar o desempenho e a capacidade para os recursos e serviços de infraestrutura de TIC.• Analisar desempenho de aplicações e de tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede LAN (<i>Local Area Network</i>), WAN (<i>Wide Área Network</i>), Wireless e componentes, bem como sugestão de alternativas técnicas em caso de alteração de infraestrutura devido a problemas de desempenho ou alta utilização.• Analisar, acompanhar, medir e qualificar o tráfego de rede para fins de QoS (<i>Quality of Service</i>), estatística, segurança, disponibilidade, desempenho e engenharia de tráfego.• Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de hardware e <i>software-tuning</i>.• Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais.• Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória e tráfego de rede.• Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções, que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.• Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente.• Elaborar estudos de distribuição, balanceamento e remanejamento de cargas de tráfego da rede de comunicação SAN e TCP/IP, entre outras tecnologias.• Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de correio eletrônico, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.• Manter dados de crescimento do uso de recursos computacionais de correio eletrônico.
Análise de Capacidade e Desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações.• Analisar o comportamento dos ambientes de correio eletrônico e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.• Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de correio eletrônico (<i>tunning</i>).• Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de correio eletrônico em relação à arquitetura de Rede de Dados.• Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes de correio eletrônico, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma proativa na detecção de problemas.• Avaliar o desempenho e capacidade dos ambientes de DW e BI e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.• Analisar o comportamento dos ambientes de DW e BI e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.• Indicar a necessidade de ajustes dos ambientes de DW e BI (<i>tunning</i>).• Elaborar regras de medição do desempenho dos servidores de BI e DW em relação à arquitetura de Rede de Dados.• Atuar em rotina de análise de desempenho dos ambientes BI e DW, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma próativa na detecção de problemas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<ul style="list-style-type: none">• Analisar tráfego de rede de comunicação.• Implantar rotinas de acompanhamento de transações online promovendo alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.• Dar suporte à execução das transações, jobs e scripts por meio da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas• de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional e de comunicação.• Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho da rede SAN e TCP/IP.• Analisar o comportamento dos gerenciadores de transações, ferramentas de comunicação e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
Análise de Capacidade e Desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar regras de medição de tempo de resposta de aplicações quando envolve rede SAN, TCP/IP, dentre outras tecnologias.• Atuar em rotina de análise de desempenho em servidores <i>web</i>, de aplicação e de diretórios, efetuando análise diária dos gráficos e atuando de forma pró-ativa na detecção de problemas.• Executar análise de tendência de consumo de recursos dos servidores <i>web</i>, de aplicação e de diretórios.• Dar suporte à execução das transações, jobs e scripts por meio da criação de scripts automatizados ou configuração de ferramentas de monitoração e análise, gerando alarmes para o processo de monitoração do ambiente transacional.• Avaliar relatórios gerados por monitores de desempenho de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações, servidores <i>web</i>, servidores de catálogo, ferramentas de gerência e demais softwares de monitoração de ambiente.• Implantar customizações/configurações nos monitores de SGDB, gerenciadores de transações e servidores de aplicações servidores <i>web</i>, servidores de catálogo.• Indicar a necessidade de ajustes dos SGBD (<i>tunning</i>), gerenciadores de transações, e servidores de aplicações, utilizando para isto as ferramentas próprias de cada um dos produtos.• Avaliar o desempenho e capacidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais falhas.• Ajustar desempenho de componentes das plataformas computacionais de <i>hardware</i> e <i>software</i> X86.• Analisar o comportamento dos ambientes e demais <i>softwares</i> da plataforma X86, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.• Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções que auxiliem no trabalho das equipes relacionadas com rede SAN.• Atuar em conjunto com as áreas de monitoração no desenvolvimento de soluções/customizações que auxiliem no trabalho de monitoração do <i>hardware</i> e <i>softwares</i> do ambiente X86.• Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBDs.• Avaliar o desempenho e capacidade dos SGBDs de forma a detectar e corrigir, preventivamente, eventuais falhas.• Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.• Elaborar e analisar relatórios de estatísticas de desempenho dos SGBDs e de seus objetos.
Análise de	<ul style="list-style-type: none">• Acompanhar o nível de consumo das aplicações (CPU, I/O, memória, etc.).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Capacidade e Desempenho	<p>identificando pontos de melhoria.</p> <ul style="list-style-type: none">• Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados, dicionários, catálogos e diretórios do SGBD nos ambientes, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos.• Analisar o comportamento dos bancos de dados e gerenciadores de transações e executar ações, visando à otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória, etc. atuando para sua correção.• Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos.• Avaliar as alternativas de solução de Banco de Dados e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas.• Elaborar e avaliar relatórios gerados por monitores de performance de SGDBs.• Elaborar e implantar planos de melhorias de utilização dos recursos SGDB baseados nas boas práticas de mercado.• Analisar o comportamento dos SGDBs, dos gerenciadores de transações e demais <i>softwares</i>, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O e memória.
Gerenciamento de Demanda	<ul style="list-style-type: none">• Analisar o Programa Estratégico da CONTRATANTE, bem como o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de futura implantação de novos ou acréscimo no volume de negócios.• Analisar os acordos de níveis de serviços atuais com vistas à identificação de necessidades de aporte de capacidade aos recursos de infraestrutura em decorrência de níveis de acordo não cumpridos por incapacidade de recursos.• Realizar entrevistas com os responsáveis pelos recursos/serviços no intuito de identificar necessidades de aporte de capacidade.
Modelagem de Capacidade	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer uma linha de base que reflita os níveis de desempenho e características de carga de trabalho atuais• Elaborar estimativas de futuras necessidades de aporte de capacidade para recursos de infraestrutura utilizando técnicas de: cenários "what-if"; modelos analíticos e/ou modelos de simulação de planejamento de capacidade; Prototipagem; "Benchmarks"; provas de conceito, etc.
Plano de Capacidade	<ul style="list-style-type: none">• Documentar o planejamento, análise, ajuste e determinação de capacidade, para assegurar, de forma proativa, o aporte de capacidade aos recursos/serviços de infraestrutura em conformidade com as necessidades de negócios relativas a TIC.• Deverá ser elaborado plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a capacidade desejada para os negócios.• Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.

1.2.6 Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

Macroatividades	Atividades
Gerenciamento de Níveis de Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none">• Determinar respectivos objetivos de disponibilidade.• Realizar a coleta de informações sobre a disponibilidade (<i>downtime</i> e recuperação) de cada serviço.• Sugerir a implantação de serviços ou recursos de alta-disponibilidade e contingência, por exemplo, <i>cluster</i>, balanceamento de carga, tolerância a falhas.• Elaborar relatório mensal de disponibilidade.
Plano de	<ul style="list-style-type: none">• Analisar a atual situação de redundância dos recursos, identificando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Disponibilidade	<p>tecnologias e arquiteturas desejadas, bem como necessidades de implantação de soluções de contingência.</p> <ul style="list-style-type: none">• Consolidar as informações de disponibilidade dos serviços/recursos no decorrer dos meses, identificando os principais ofensores da disponibilidade no intuito de definir quais ações/melhorias deverão ser implantadas nos mesmos.• Elaborar plano de ação, para todos os recursos/serviços, visando assegurar a disponibilidade desejada para os negócios. Poderão ser informadas tantas ações quantas forem julgadas necessárias pelos gerentes dos recursos.
Documentação de Gerenciamento de Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Definir especificações técnicas dos itens de configuração que compõem os recursos/serviços.• Definir topologia dos recursos/serviços.• Definir itens de configuração, conforme cadastrado na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração em utilização pela CONTRATANTE, que compõem os recursos/serviços, mencionando todos os atributos dos mesmos.• Realizar reunião com os gestores, clientes e usuários dos recursos/serviços no intuito de definir quais as principais informações/indicadores que deverão ser coletadas de forma manual ou por meio de ferramentas disponíveis na CONTRATANTE.• Documentar todas as necessidades de gerenciamento.• Descrever sucintamente as ferramentas utilizadas para o gerenciamento do recurso em questão.• Definir indicadores das informações a serem coletadas, informando ferramentas utilizadas, mecanismos de coletas, indicadores, periodicidade e demais informações julgadas relevantes.• Desenhar fluxo de coleta das informações de gerenciamento.
Implantação de Monitoramento	<ul style="list-style-type: none">• Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de gerenciamento/monitoramento.• Definir em conjunto com a CONTRATANTE e parametrizar os alertas nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.• Realizar a coleta dos indicadores, parâmetros, atributos, de forma sistemática, nas ferramentas de gerenciamento a serem utilizadas.• Instalar, configurar, parametrizar e customizar as ferramentas de gerenciamento/monitoramento adquiridas pela CONTRATANTE.
Atualização de Monitoramento	<ul style="list-style-type: none">• Realizar todas as atividades presentes no escopo da macroatividade Implantação de Monitoramento, no intuito de atualizar a monitoração de recursos/serviços já implantadas, inclusive realizando a atualização do respectivo Documento de Gerenciamento do Recurso.
Disponibilização Dinâmica dos Dados de Capacidade e Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none">• Fornecer em tempo real todas as informações de gerenciamento/monitoramento coletadas nas macroatividades de Análise de Capacidade e Desempenho e Análise dos níveis de Disponibilidade.• Disponibilizar as informações acima mencionadas nas ferramentas de gerenciamento/monitoramento utilizadas pelos processos de Capacidade e Disponibilidade.
Suporte técnico às atividades referentes aos processos	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar e realizar todas as atividades presentes no escopo das macroatividades Implantação de Monitoramento e Atualização de Monitoramento.• Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores da CONTRATANTE responsáveis pelos recursos.• Fornecer informações sobre as coletas de indicadores aos colaboradores das empresas prestadoras de serviços à CONTRATANTE.• Fornecer informações que subsidiem a elaboração dos documentos pertencentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.• Realizar atividades de instalação, configuração, parametrização e customização das ferramentas a serem utilizadas para as atividades de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	gerenciamento/monitoramento, quando solicitadas pela CONTRATANTE.
Implementação de recomendações de Capacidade e Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none">Implementar TODAS as recomendações/sugestões presentes nos artefatos de saída das macroatividades referentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. OBS.: A implementação das recomendações deverá ser realizada seguindo os fluxos definidos pela CONTRATANTE no que diz respeito aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberação, Projetos, dentre outros.
Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none">Realizar ações inerentes ao escopo dos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade. A definição da quantidade de horas, do escopo e do prazo de execução será realizada pela CONTRATANTE, unicamente a seu critério, ficando a cargo da empresa CONTRATADA acatar ou não a realização da demanda. Poderão ser abertas várias solicitações com o escopo em questão, desde que não ultrapasse a quantidade de horas estimada para esta macroatividade. A CONTRATANTE não será obrigado a consumir as horas desta macroatividade, desde que julgue não haver necessidade de realização de ações inerentes a este escopo.Realizar ações que visem aprimorar os processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade implantadas na CONTRATANTE.Realizar todas as macroatividades pertencentes aos processos de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.
1.2.7 Processo de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração	
Macroatividades	Atividades
Registro da Requisição de Mudança (RDM)	<ul style="list-style-type: none">Validar formalmente a Requisição de Mudanças (RDM) quanto à completeza das informações.Providenciar junto ao solicitante, informações e artefatos adicionais pré-requisitos para iniciar a macroatividade Planejamento da Mudança, se for o caso.Classificar a RDM. (Categorização da mudança e atribuição do responsável por guiar processo referente à mudança.)Comunicar ao demandante o prazo estimado de atendimento.
Planejamento da Mudança (Construção e Teste)	<ul style="list-style-type: none">Elaborar Plano de Ação da Liberação, conforme modelo estipulado pela CONTRATANTE, contendo: ações a executar, recursos necessários, relação de Itens de Configuração (ICs) envolvidos na mudança, cronologia das ações e <i>scripts</i>.Preencher as informações necessárias na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças.Agendar e conduzir reunião para dirimir dúvidas identificadas no Planejamento da Mudança.Elaborar ata de reuniões realizadas para Planejamento da Mudança, conforme modelos adotados pela CONTRATANTE.Elaborar, divulgar e prestar contas do calendário de mudanças aprovadas para implantação na Programação Futura de Mudanças (PFM), conforme modelos adotados pela CONTRATANTE.Divulgar, em horários estipulados pela CONTRATANTE, a evolução do atendimento das mudanças contidas na PFM.Comunicar às partes interessadas na mudança sobre os ICs afetados bem como o período de indisponibilidade planejada (janela de mudança).
Aprovação da Mudança	<ul style="list-style-type: none">Agendar, divulgar e prestar contas da reunião virtual ou presencial com o Comitê Consultivo de Mudança (CCM) da CONTRATANTE para realizar as avaliações de mérito, deliberações de aceite ou rejeição, e priorização das Ordens de Mudanças (OdMs).Realizar aprovação ou rejeição das mudanças categorizadas como Padrão. Submeter as demais mudanças para aprovação ou rejeição pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	CONTRATANTE.
Implantação da Mudança	<ul style="list-style-type: none">• Implantar a mudança de acordo com o agendamento e planejamento definidos, alocando adequadamente a equipe técnica e recursos necessários.• Coletar e incluir na demanda, evidência(s) do atendimento da implantação, tais como: <i>printscreens</i>, <i>logs</i>, etc, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.• Gerar e/ou atualizar desenho com a topologia arquitetural contendo, por exemplo, Itens de Configuração (ICs) de produção e de homologação, se for o caso, para as soluções e <i>software</i> de negócios implantados, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
Encerramento da Mudança	<ul style="list-style-type: none">• Realizar Revisão Pós-Implantação da mudança, anexando na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças as evidências necessárias para comprovação da execução da atividade, conforme Planejamento da Mudança, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.• Registrar as lições aprendidas com a implantação da mudança.• Vincular na ferramenta de Gerenciamento de Mudanças os incidentes decorrentes da implantação da mudança.• Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.• Criar e/ou atualizar documentos de implantação de mudanças e submeter à Base de Conhecimento.
Evolução e acompanhamento dos resultados dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar relatórios periódicos de indicadores dos processos de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Configuração, de acordo com as definições da CONTRATANTE.• Apresentar mensalmente os indicadores de desempenho dos processos, conforme os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.• Apresentar sugestão de mudanças em rotinas e procedimentos técnicos visando otimização dos recursos, inovação e melhoria dos processos.
Controle e registro da situação dos Itens de Configuração	<ul style="list-style-type: none">• Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros ICs
Verificação da conformidade das informações	<ul style="list-style-type: none">• 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.
1.2.8 Processo de Gerenciamento de Requisições	
Macroatividades	Atividades
Classificação de Requisições	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Monitoramento, Acompanhamento e Comunicação de Requisições	<ul style="list-style-type: none">• 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 disponibilizado pela CONTRATANTE.• Notificar a CONTRATANTE quaisquer anormalidades que possam causar impacto nas atividades.• Comunicar-se, quando necessário, com o usuário final da demanda, parceiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vincular as a Requisições relacionadas, isto é, a Requisição pai com a(s) Requisição(ões) filho(s), etc.
Atendimento de Requisições	<ul style="list-style-type: none">• Realizar as atividades solicitadas na requisição, dentre elas:<ul style="list-style-type: none">▪ 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 com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.• Documentar o atendimento realizado e, se for o caso, submeter à base de conhecimento de acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.• Retornar a requisição à equipe de classificadores para o devido fechamento.
Encerramento de Requisições	<ul style="list-style-type: none">• 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.
1.2.9 Manutenção de Equipamentos	
Macroatividades	Atividades
Manutenção de hardware de microcomputador	<ul style="list-style-type: none">• Intervenção em hardware para substituição, acréscimo ou retirada de 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.
Manutenção de software de microcomputador	<ul style="list-style-type: none">• Preparação de equipamentos novos, incluindo conferência de especificações, formatação, instalação de imagem padrão e embalagem no almoxarifado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	<ul style="list-style-type: none">• Reparo com intervenção em hardware de impressora/multifuncional, incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.• Atualização de firmware.
Manutenção de estabilizador ou nobreak	<ul style="list-style-type: none">• Reparo com intervenção em hardware de nobreak ou estabilizador de voltagem, incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.• Atualização de firmware.
Manutenção de monitor de vídeo LCD	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Manutenção de scanner	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Manutenção de central telefônica	<ul style="list-style-type: none">• Reparo com intervenção em hardware de centrais telefônicas, incluindo substituição de peças (quando necessário), fornecidas pela CONTRATADA.• Atualização de firmware.
Apoio técnico à manutenção de equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Apoio operacional à manutenção de equipamentos	<ul style="list-style-type: none">• 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.
TODOS OS PROCESSOS	
<ul style="list-style-type: none">• 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.• Automatizar procedimentos e rotinas utilizando funcionalidades disponíveis nos softwares em uso pela CONTRATANTE.	
Serviço de Complexidade Baixa (SCB) de Sustentação de Rede de Dados e Voz	
<p>Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instalar, montar, desmontar, conectar, 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 cabeamento estruturado e não estruturado de dados e voz.	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Diagnosticar e resolver incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de cabeamento estruturado e não estruturado de dados e voz.

A CONTRATADA deverá fornecer ao profissional os equipamentos e 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. A Tabela 04 do Anexo 10 - Dados Descritivos e Volumétricos do Ambiente de TIC da CONTRATANTE, apresenta quantitativo estimado de consumo, para a execução dos serviços durante a vigência do contrato.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sustentação de Telefonia

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Configuração, instalação, desinstalação, substituição, manutenção e monitoração de ativos de comunicação de dados e voz (switches, roteadores, pontos de acesso, Centrais telefônicas analógicas e digitais e telefones IP).
- Elaborar e atualizar a documentação da infraestrutura de cabeamento estruturado de ativos de comunicação de dados e voz, incluindo topologia física e lógica.
- Monitoração e interface com a prestadora de serviços de Telecomunicações relacionado aos circuitos de comunicação analógica (trancos analógicos - linhas telefônicas) e digital (trancos digitais – circuitos de voz), compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e unidades da CONTRATANTE.
- Executar atividades de administração de ativos de voz incluindo análise, suporte e configuração de equipamentos de voz, tais como, Centrais Telefônicas analógicas e digitais e Gateways de voz.
- Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN (PPP, xDSL, MPLS, GPON, DWDM e Ethernet).
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a 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.
- 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.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sustentação de Rede

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Configuração, instalação, desinstalação, substituição, manutenção e monitoração de ativos rede (switches, roteadores, pontos de acesso e controladoras de rede sem fio, equipamentos de vídeo conferência, telefone IP e aceletadores WAN Riverbed).
- Elaborar e atualiza a documentação da infraestrutura de cabeamento estruturado, telecomunicações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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, 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 compõe a infra-estrutura de redes da CONTRATANTE.
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN.
- 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.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Sustentação de Rede

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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, HSRP, 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 redes de comunicações.
- Dimensionar, gerir e organizar serviços de rede integrados aos circuitos de comunicações 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 integrados de comunicações, utilizando as técnicas e tecnologias adequadas, a fim de assegurar o seu correto funcionamento.
- Prestar assistência técnica, esclarecendo possíveis dúvidas sobre o funcionamento de equipamentos e sistemas de comunicações.
- Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes da CONTRATANTE.
- Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN e WAN, incluindo tecnologias como GPON, DWDM, Ethernet e MPLS.
- Participar (pessoalmente ou remotamente) de projetos, prestando informações técnicas e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Banco de Dados

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas nos ambientes desenvolvimento, teste, treinamento, homologação e produção dos bancos de dados da CONTRATANTE. Também deverão possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Apoio aos diversos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD) da CONTRATANTE, incluindo Oracle Database (em RAC ou não), Microsoft SQL Server (em Cluster ou não) e PostgreSQL (em cluster ou não).
- Utilizar a(s) ferramenta(s) de monitoramento e administração de SGBD homologadas pela CONTRATANTE.
- Tomar todos os cuidados e dispensar especial atenção ao ambiente alvo onde está sendo executada a atividade (Desenvolvimento, Homologação e/ou Produção).
- Executar scripts SQL nas bases de dados do ambiente da CONTRATANTE com intuito de:
 - Conceder ou revogar permissões de acesso a objetos de banco de dados;
 - Criar ou modificar ou apagar objetos de banco de dados;
 - Inserir ou modificar ou apagar ou mesclar dados.
- Realizar backup e/ou restore de dados de forma eventual.
- Criar ou modificar ou apagar agendamento automático de rotinas de forma eventual.
- Realizar procedimento de monitoramento de sessões de banco de dados para análise de evento ou falha.
- Atividades diárias:
 - Verificar disponibilidade das bases de dados.
 - Verificar execuções dos Jobs agendados.
 - Verificar backups executados.
 - Analisar arquivos de logs das bases de dados em busca de eventos, alertas e erros.
 - Verificar as sessões que possam estar impactando no bom funcionamento da base de dados.
 - Verificar espaço de armazenamento disponível para as bases de dados.
 - Verificar estado geral do sistema operacional onde está o SGBD: carga de processador, uso de memória, entre outros.
 - Atender aos chamados aprovados no sistema de Service Desk da CONTRATANTE.
- Atividades mensais:
 - Gerar relatório com informação de crescimento das bases de dados.
 - Gerar relatório detalhado que permita a conferência do faturamento mensal das atividades.
 - Gerar relatório resumo com informações sobre atrasos, justificativas, problemas e sugestões para melhorias no serviço.
- Apoiar os administradores de dados e os desenvolvedores na utilização dos bancos de dados em conformidade com as normas da CONTRATANTE.
- Implementar critérios de segurança, como: permissões de acesso a objetos, ACL, gerenciamento de usuários/roles.
- Validar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos.
- Seguir a política de Administração de Bancos de Dados da CONTRATANTE.
- Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TIC, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas.
- Prestar informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados.
- Observação: São objetos de banco de dados: Função, Índice, Job, Lob, Pacote, Procedimento, Sequência, Sinônimo, Tabela, Gatilho (Trigger), Tipo, Visão (View), Esquema (Schema) ou quaisquer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

outro tipo de objeto que seja inerente à estrutura do SGBD em questão.

Serviço de Complexidade Baixa (SCB) de Sistemas Operacionais

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desempenhar as seguintes atividades:

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 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 estrutura de 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 funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto aos usuários finais.
- Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.

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 estrutura de segurança.

Vmware

- Monitoramento dos hosts vmware.
- Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linux e 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.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Sistemas Operacionais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desempenhar as seguintes atividades:

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 dimensionamento de 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 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.

Linux

- 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 recursos disponibilizadas às máquinas virtuais;
- Realizar configurações de network nos hosts.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Windows

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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 softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às as equipes técnicas.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Linux

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desempenhar as seguintes atividades:

- 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 ambientes de 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.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Virtualizadores

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desempenhar as seguintes atividades:

- 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 provêm 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 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 balanceamento de 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 estrutura de 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.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Armazenamento, Backup e Restore

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desempenhar as seguintes atividades:

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 configurações e 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 balanceamento da 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 problemas de alta complexidade, relacionados a armazenamento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Preparar relatório mensal da utilização do ambiente de armazenamento, especificando o total de área utilizada e o total de área livre.

Backup/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 problemas de alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore.
- Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Armazenamento

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades.
- Atualizar firmware de switches; Host Adapter (HA) / Host Bus Adapter (HBA).
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de rede de armazenamento (SAN) e todos os seus componentes.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso da rede de armazenamento (SAN), para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRATANTE, relacionados a área da infraestrutura de sistemas de armazenamento.
- Pesquisar, resolver e acompanhar os problemas relacionados com a rede de armazenamento (SAN), acionando o suporte técnico do fabricante e sinalizando para os gestores envolvidos sobre gravidade do problema.
- Instalar e configurar recursos de armazenamento, incluindo as definições de alta disponibilidade.
- Proceder atualização do firmware dos componentes Host Bus Adapter quando necessário.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Backup e Restore

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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 dimensionamento de 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Suporte em Servidores de Aplicação e Soluções

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

Servidores de aplicação

- Prestar consultoria e suporte nos servidores de aplicações que hospedam as aplicações da CONTRATANTE. Plataformas utilizadas: JBOSS/APACHE/IIS
- Monitorar servidores que hoje hospedam aplicações no JBoss/IIS e identificar melhorias relativas à performance e recuperação de falhas.
- Avaliar os logs atrás de problemas simples e triviais.
- Configuração do servidor de aplicação como Datasource.
- Realizar deploy de aplicações novas e existentes.
- Análise de desempenho superficial para identificação de problemas.
- Ser capaz de seguir as instruções do suporte técnico ou do Especialista em problemas desconhecidos.

Skype For Business

- 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 disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.
- Administrar o funcionamento de ambientes de alta disponibilidade.
- Monitorar o bom funcionamento da estrutura de servidores que atendem ao serviço de 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 funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto aos usuários finais.
- 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 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 políticas de retenção e afins para usuários
- Monitoramento e configuração de quota para caixas postais
- Verificações dos arquivos de log.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Suporte em Servidores de Aplicação

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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 servidor de aplicação.
- Realizar configurações necessárias no Servidor de aplicação para suportar os requisitos das 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 da CONTRATANTE.
- 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 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 servidores de aplicação, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos referentes aos servidores de aplicação.

Serviço de Complexidade Média (SCM) de Antivírus

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- Monitorar a rede com relação a possíveis indícios de ataque por meio de códigos maliciosos.
- Aplicar correções de antivírus/antimalwares nos clientes.
- Verificar o nível de conformidade do antivírus no parque instalado
- Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de antivírus/antimalware.
- Configuração da plataforma de antivírus para atendimento de problemas triviais;
- Manutenção da solução por meio de gerenciamento centralizado.

Serviço de Complexidade Especialista (SCE) de Antivírus

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Solucionar problemas de alta complexidade, não atendidos pelos outros níveis de complexidades.
- Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows e solução de antivírus/ antimalware, funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.
- Configuração e resolução de problemas na solução antivírus/antimalware utilizados pela CONTRATANTE.
- 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 antimalware.

Gestão do Processo Incidentes e Requisições de Serviços

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades de análise de suporte abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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.

Gestão do Processo de Problemas

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Realizar a identificação e registro de problemas.
- 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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/menores 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.

Gestão do Processo de Mudança e Liberação

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Receber e definir a classificação e categorização de todas as RDMs (Requisições de Mudança) direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças.
- Analisar e rejeitar as RDMs impraticáveis direcionadas ao Gerenciamento de Mudanças.
- Provocar a convocação do Comitê Consultivo de Mudança (CCM) nos casos de RDMs classificadas como médio ou alto impacto estruturando-as em ordem de criticidade para análise do Comitê.
- Após as definições das atividades a serem executadas para o tratamento da RDM de baixo, médio ou alto impacto, tratar a coordenação das atividades relacionadas à implantação da RDM.
- Definir, preparar e disponibilizar Requisições de Mudanças Programadas (RDPs) via CENTRAL DE SERVIÇOS.
- Rever a implantação de RDMs a fim de garantir o atendimento a seus objetivos.
- Encerrar RDMs e realizar o encaminhamento, quando necessário, de solicitação para a Gerência de Liberação.
- Receber e avaliar o aceite do pacote de Liberação as áreas de Desenvolvimento da CONTRATANTE.
- Desenvolver planos de liberação para cada pacote solicitado.
- Realizar o agendamento da Liberação por meio da CENTRAL DE SERVIÇOS.
- Controlar o calendário de liberações.
- Garantir a existência de planos de recuperação antes da liberação de qualquer pacote de distribuição.
- Executar com a Liberação dos pacotes de distribuição por meio de solução disponibilizada pela CONTRATANTE.

Gestão do Processo de Base de Conhecimento e Configuração

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 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.

Gestão de Processos e Equipe Técnica

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:

- Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de Analistas de Suporte Operacional, Especialistas de Suporte a Datacenter e Operador de Datacenter e Monitoração, focando na qualidade dos serviços prestados para a área de TIC da CONTRATANTE.
- Ser o ponto de interlocução entre a CONTRATANTE e a prestadora de serviços CONTRATADA no que se refere às atividades coordenadas.
- Receber Incidentes e Requisições de serviços da CONTRATANTE e alocar profissionais para a 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, orientações e 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.

Capacitação e Implantação de Soluções

Os profissionais que prestarão os serviços de capacitação e implantação de soluções deverão estar aptos a desenvolver as atividades de instrutoria a seguir relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação para desenvolver as seguintes atividades:

- Elaborar materiais didáticos para treinamento de usuários (textos, exercícios, apresentações, vídeos, etc).
- Organizar turmas de capacitação.
- Ministrando 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.

Manutenção de Equipamentos

Os profissionais que prestarão os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades a seguir relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica para desenvolver as seguintes atividades:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 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 serviços de 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, orientações e 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 9

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para as TAREFAS DE SUPORTE, TAREFAS DE ROTINA, TAREFAS DE DEMANDA e Manutenção de Equipamentos.
- 1.2. 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.
- 1.3. 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. O quadro a seguir apresenta os indicadores previstos por tipo de tarefa.

TAREFA	INDICADOR	SIGNIFICADO
TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Níveis	IND-S01	Chamadas de voz atendidas no prazo
	IND-S02	Disponibilidade da CENTRAL DE SERVIÇOS
	IND-S03	Satisfação dos usuários
	IND-S04	Máximo de chamadas abandonadas
	IND-S05	Chamados resolvidos no prazo
	IND-S06	Chamados em backlog
	IND-S07	Estações com antivírus atualizado
TAREFAS DE ROTINA	IND-R01	Disponibilidade de serviços críticos
	IND-R02	Supervisão e intervenção proativa
	IND-R03	Incidentes que paralisem serviços críticos
	IND-R04	Falhas na comunicação de incidentes
	IND-R05	Atualização da base de conhecimento
	IND-R06	Incidentes fechados
	IND-R07	Problemas fechados
	IND-R08	Requisições reabertas
	IND-R09	Mudanças sem atendimento
	IND-R10	Mudanças sem incidentes
	IND-R11	Incidentes reabertos
TAREFAS DE DEMANDA	IND-D01	Pontualidade
	IND-D02	Qualidade de treinamento – instrutória
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	IND-M01	Manutenções resolvidas no prazo

- 1.4. Os níveis mínimos de serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.
- 1.5. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE resultará em advertências, glosas ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 1.6. Os indicadores referentes às TAREFAS DE SUPORTE, que compreendem a CENTRAL DE SERVIÇOS, o Serviço de Suporte de 1º Nível e o Serviço de Suporte de 2º Nível, incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item 1. TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis.
- 1.7. Os indicadores referentes às TAREFAS DE ROTINA incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item 3. TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.
- 1.8. Os indicadores referentes às TAREFAS DE DEMANDA incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item 4. TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 1.9. Os indicadores referentes à MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item 2. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS.
- 1.10. Os indicadores cujo cálculo envolva a apuração de percentuais, deverão sofrer arredondamento padrão para efeito de determinação de eventuais glosas.

2. TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Níveis

- 2.1. Os indicadores das TAREFAS DE SUPORTE serão considerados para aferir os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS, pelo Serviço de Suporte em 1º Nível e pelo Serviço de Suporte em 2º Nível, conforme discriminado abaixo:
- 2.1.1. 1º Nível.
- 2.1.2. 2º Nível Remoto.
- 2.1.3. 2º Nível Presencial que compreende:
- 2.1.3.1. 2º Nível Presencial nas unidades SEDE, FC Belém, FCR Belém.
- 2.1.3.2. 2º Nível Presencial localizado nos Polos de Atendimento do Interior do Estado, conforme definido no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
- 2.1.4. 2º Nível Presencial Sistemas nas unidades SEDE, FC Belém, FCR Belém.
- 2.2. Estima-se um crescimento anual de 10% (dez por cento) nos quantitativos de chamados em vista do crescimento no quadro de servidores, a criação de novas unidades judiciárias e a implantação de novos sistemas da CONTRATANTE.
- 2.3. DOS INDICADORES DA CENTRAL DE SERVIÇOS – TAREFAS DE SUPORTE
- 2.3.1. Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores abaixo, será considerada, no valor do índice, apenas uma casa decimal após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

IND-S01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - TAREFAS DE SUPORTE	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS.	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$\frac{\text{Total de ligações atendidas em até 15 segundos}}{\text{Total de ligações}} * 100$	

IND-S02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - TAREFAS DE SUPORTE	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE	Abaixo de 98% até 90,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(98 - \text{Valor do Índice alcançado})$	16,00%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

DA CENTRAL DE SERVIÇOS PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS		no mês) * 10 * 0,2	
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%) = 16 + (90 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,3	31,00%
	Abaixo de 85,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	$\frac{\text{Total de tempo disponível}}{\text{Total de tempo}} \times 100$		



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-S03 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS.	Abaixo de 80,00% até 72%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	16,00%
	Abaixo de 72% até 67,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%) = 16 + (72 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,3	31,00%
	Abaixo de 67,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 67%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%	

IND-S04 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	Acima de 5% até 13,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada ponto percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 5) * 10 * 0,2	16,00%
	Acima de 13,00% até 18,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada ponto percentual adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 16 + (Valor do Índice alcançado no mês - 13) * 10 * 0,3	31,00%
	Acima de 18,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS acima de 18%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$\frac{\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas}}{\text{Total de chamadas recebidas}} \times 100$	

2.4. DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEIS

- 2.4.1. O tempo de resolução para o serviço de suporte de 1º Nível será o mesmo para todas as unidades da CONTRATANTE.
- 2.4.2. Os tempos de resolução para o Serviço de Suporte de 2º Nível obedecerão à uma hierarquia definida pelas tabelas a seguir:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

TEMPO DE RESOLUÇÃO A CONTAR DA ABERTURA DO CHAMADO	
Locais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">Sede do Tribunal de Justiça do Estado do ParáTurmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado do ParáFóruns Cível e Criminal e demais unidades da Comarca de Belém
Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço	Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	04 horas
Locais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">Demais unidades do Poder Judiciário localizadas na Região Metropolitana de Belém
Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço	Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	08 horas
Locais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">Unidades do Poder Judiciário do Estado do Pará localizadas nas Sedes das Comarcas Polo de Atendimento do InteriorUnidades do Poder Judiciário localizadas nas cidades vinculadas às Cidades Polo de Atendimento do Interior do Estado
Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço	Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado
Serviço de Suporte em 1º Nível	10 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 01	02 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto – Impacto 02	04 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 01	08 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial – Impacto 02	16 horas
Locais de Atendimento	<ul style="list-style-type: none">Sede do Tribunal de Justiça do Estado do ParáTurmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado do ParáFóruns Cível e Criminal e demais unidades da Comarca de Belém
Nível de Atendimento – Incidente e Requisição de Serviço	Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Impacto 01	03 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Impacto 02	05 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial Sistemas – Elaboração de Procedimentos	16 horas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-S05 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$\frac{\text{Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos}}{\text{Total de chamados abertos}} * 100$	

IND-S06 - INDICADOR DE BACKLOG			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADOS EM BACKLOG	Acima de 5% até 13,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada ponto percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 5) * 10 * 0,2$	16,00%
	Acima de 13,00% até 18,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada ponto percentual adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 13) * 10 * 0,3$	31,00%
	Acima de 18,00%	40% (quarenta por cento), não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$\frac{\text{Total de chamados não resolvidos a mais de cinco dias corridos, além dos prazos estabelecidos}}{\text{Total de chamados abertos}} * 100$	

IND-S07 - INDICADOR DE ESTAÇÕES COM ANTIVIRUS ATUALIZADO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - TAREFAS DE SUPORTE	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DAS ESTAÇÕES DE TRABALHO COM ANTIVIRUS ATUALIZADO	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior.	31,00%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

		$\text{Valor da Glosa (\%)} = 16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento), não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo	$\frac{\text{Número de estações de trabalho com antivírus atualizado}}{\text{Número total de estações de trabalho ativas}} * 100$		

3. TAREFAS DE ROTINA

- 3.1. O valor total mensal referente aos serviços de suporte de 3º Nível das TAREFAS DE ROTINA será a base de cálculo a ser considerada para a medição do atendimento aos níveis mínimos de serviço.
- 3.2. DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DAS TAREFAS DE ROTINA
- 3.2.1. O tempo de resolução para o serviço de suporte de 1º Nível será o mesmo para todas as unidades da CONTRATANTE.

IND-R01 – INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS CRÍTICOS			
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7x365, desconsiderando as manutenções programadas. Todos os serviços críticos estão em produção no ambiente de produção.		
Serviços Críticos	Conforme definido na Tabela 05 do Anexo 10.		
Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas. Cálculo: $100 * (\text{HTP} - \text{HMP} - \text{HIT} - \text{HIP}) / (\text{HTP} - \text{HMP} - \text{HIT})$.		
Meta	95% de disponibilidade.		
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.		
Nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)	Abaixo de 95% até 90,00%	0,50% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: $\text{Valor da Glosa(\%)} = (95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	12,5%
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,5% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor, adicionado a 12,50% referente ao intervalo anterior. $\text{Valor da Glosa (\%)} = 12,50 + (90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	25,00%
	Abaixo de 85% até 80,00%	0,5% (cinco décimos por cento) para cada dois décimos percentuais ou fração menor, adicionado a 25,00% referente ao intervalo anterior. $\text{Valor da Glosa (\%)} = 25,00 + (85 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 5 * 0,5$	37,5%
	Abaixo de 80,00%	40 (quarenta por cento) de glosa para índice de Disponibilidade dos serviços críticos abaixo de 80%.	40%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias

HMP– Horas de Manutenção Preventiva

HIP – Horas Indisponíveis no Mês

HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-R02 – INDICADOR DE SUPERVISÃO E INTERVENÇÃO PROATIVA			
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento. É obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.		
Medição	O acompanhamento será feito por meio das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pela CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.		
Meta	Número de incidente por falta de proatividade <= 4.		
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)		
Nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Supervisão e intervenção proativa (Mensal)	Acima de 4 até 8 incidentes	0,5% (cinco décimos por cento) para cada incidente superior à meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 4) * 0,5	2,00%
	Acima de 8 até 16 incidentes	Valor da 1,00% (um por cento) para cada incidente, adicionado a 2,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 2 + (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 8) * 1	10,00%
	Acima de 16 até 28 incidentes	Valor da 1,50% (um inteiro e cinco décimos por cento) para cada incidente, adicionado a 10,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 10 + (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 16) * 1,5	28,00%
	Acima de 28 incidentes		40%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-R03 – INDICADOR DE INCIDENTES QUE PARALISEM SERVIÇOS CRÍTICOS			
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.		
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal da CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição, os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.		
Meta	Número de incidentes \leq 2		
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 incidentes)		
Nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Incidentes que paralitem serviços críticos (Mensal)	Acima de 2 até 4 incidentes	1,0% (um por cento) para cada incidente superior à meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 2) * 1,00	2,00%
	Acima de 4 até 8 incidentes	Valor da 2,00% (dois por cento) para cada incidente, adicionado a 2,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 2 + (Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 4) * 2	10,00%
	Acima de 8 até 11 incidentes	Valor da 4,00% (quatro por cento) para cada incidente, adicionado a 10,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 10 + (Total de incidentes no mês que paralisaram serviços críticos - 8) * 4	22,00%
	Acima de 11 incidentes no mês que paralisaram serviços críticos.		40%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-R04 – INDICADOR DE FALHAS NA COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES			
Descrição	Número de falhas na notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos Medir a quantidade de vezes no mês em que foram incluídos e/ou revisados		
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS e/ou celular, correio eletrônico, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralização total e/ou impacto alto nos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em, no máximo, 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.		
Meta	Número de incidentes não notificados no mês <= 2.		
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)		
Nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
Número de falhas na notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)	Acima de 2 até 10 notificações	0,5% (cinco décimos por cento) para cada falha de notificação superior à meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (Total de falhas na notificação de incidentes no mês - 10) * 0,5	4,00%
	Acima de 10 até 20 notificações	Valor da 1,00% (um por cento) para cada falha de notificação superior a meta definida, adicionada de 4,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 4 + (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 10) * 1	14,00%
	Acima de 20 até 28 notificações	Valor da 2,00% (dois por cento) para cada incidente, adicionado a 14,00% referente ao intervalo anterior, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = 14 + (Total de incidentes no mês por falta de proatividade - 16) * 2	30,00%
	Acima de 28 notificações		40%

IND-R05 – INDICADOR DE ATUALIZAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO			
Descrição	Medir a quantidade de vezes no mês em que foram incluídos e/ou revisados scripts na Base de Conhecimento. Cada inclusão ou revisão deverá ser devidamente registrada na Solução de Gerenciamento de Serviço de Help Desk da CONTRATANTE. Quando a quantidade de scripts inseridos ou atualizados for inferior a 20, desde que justificada a motivação e com o aceite da CONTRATANTE, não será aplicado o redutor deste indicador.		
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE por meio da Solução de Gerenciamento de Service Desk.		
Meta	>= 20 (vinte) scripts incluídos e/ou atualizados.		
Nome	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

			Glosa
Número de atualizações da Base de Conhecimento (Mensal)	Abaixo de 20	0,1% (um décimo por cento) para cada inserção/atualização não inserida na base de conhecimento, conforme fórmula a seguir: Valor da Glosa(%) = (Scripts não inseridos / atualizados) * 0,1	2,00%

IND-R06 – INDICADOR DE INCIDENTES FECHADOS		
Finalidade	Medir e garantir a resolução e encerramento de incidentes registrados.	
Mecanismo de Cálculo	Total de incidentes fechados no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência x 100	
Nível Esperado	Maior ou igual 98% (noventa e oito por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Menor que 98% (noventa e oito por cento) e maior ou igual a 97% (noventa e sete por cento)	1% (um por cento)
	Menor que 97 (noventa e sete por cento) e maior ou igual a 96% (noventa e seis por cento)	2% (dois por cento)
	Menor que 96% (noventa e seis por cento) e maior ou igual a 94% (noventa e quatro por cento)	3% (três por cento)
	Menor que 94% (noventa e quatro por cento)	4% (quatro por cento)

IND-R07 – INDICADOR DE PROBLEMAS FECHADOS		
Finalidade	Garantir que o portfólio de problemas não cresça indiscriminadamente	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de problemas fechados no mês de referência / (Quantidade de problemas registrados no mês de referência + Quantidade de problemas que permaneceram abertos no mês anterior ao mês de referência) x 100	
Nível Esperado	Maior ou igual 75% (setenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Menor que 75% (setenta e cinco por cento) e maior ou igual a 55% (cinquenta e cinco por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Menor que 55% (cinquenta e cinco por cento) e maior ou igual a 35% (trinta e cinco por cento)	0,50% (cinco décimos por cento)
	Menor que 35% (trinta e cinco por cento) e maior ou igual a 15% (quinze por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 15% (quinze por cento)	1,0% (um por cento)

IND-R08 – INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS	
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento das Requisições medindo a quantidade de requisições reabertas por motivos de Erros ou Execução Incompleta.
Mecanismo de Cálculo	Total de requisições reabertas no mês de referência / Total de requisições registradas no mês de referência mais Total de requisições que permaneceram abertas no final do mês de referência x 100



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Nível Esperado	Até 2% (dois por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,18% (dezoito centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou igual a 6% (seis por cento)	0,35% (trinta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 6% (seis por cento) e menor ou igual a 7% (sete por cento)	0,53% (cinquenta e três centésimos por cento)
	Maior que 7% (sete por cento)	0,70% (sete décimos por cento)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-R09 – INDICADOR DE MUDANÇAS SEM ATENDIMENTO		
Finalidade	Garantir que a mudança não permaneça aberta por tempo indiscriminado sem o devido atendimento	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças abertas há mais de 2 (dois) meses}}{\text{Quantidade de mudanças abertas}} \times 100$	
Nível Esperado	Menor ou igual 10% (dez por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Maior que 10% (dez por cento) e menor ou igual a 15% (quinze por cento)	0,25% (vinte e cinco centésimos por cento)
	Maior que 15% (quinze por cento) e menor ou igual a 20% (vinte por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Maior que 20% (vinte por cento) e menor ou igual a 30% (trinta por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 30% (trinta por cento)	1,0% (um por cento)

IND-R10 – INDICADOR DE MUDANÇAS SEM INCIDENTES		
Finalidade	Medir a qualidade de execução das mudanças	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual e sem incidentes associados}}{\text{Quantidade de mudanças fechadas no mês atual}} \times 100$	
Nível Esperado	Igual a 95% (noventa e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Menor que 95% (noventa e cinco por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,38% (trinta e oito centésimos por cento)
	Menor que 93% (noventa e três por cento) e maior ou igual a 92% (noventa e dois por cento)	0,75% (setenta e cinco centésimos por cento)
	Menor que 92% (noventa e dois por cento) e maior ou igual a 91% (noventa e um por cento)	1,13% (um inteiro e treze centésimos por cento)
	Menor que 91% (noventa e cinco por cento)	1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento)

IND-R11 – INDICADOR DE INCIDENTES REABERTOS		
Finalidade	Garantir a qualidade no atendimento dos Incidentes medindo a quantidade de incidentes reabertos por motivos de Erros ou Execução Incompleta.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de Incidentes reabertos no mês de referência}}{(\text{Total de incidentes registrados no mês de referência mais Total de incidentes que permaneceram abertos no final do mês de referência})} \times 100$	
Nível Esperado	2% (zero por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para as TAREFAS DE ROTINA
	Maior que 2% (dois por cento) e menor ou igual a 4% (quatro por cento)	0,15% (quinze centésimos por cento)
	Maior que 4% (quatro por cento) e menor ou	0,30% (trinta centésimos por cento)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

	igual a 6% (seis por cento)	
	Maior que 7% (sete por cento) e menor ou igual a 8% (oito por cento)	0,45% (quarenta e cinco centésimos por cento)
	Maior que 8% (oito por cento)	0,60% (sessenta centésimos por cento)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

4. TAREFAS DE DEMANDA

- 4.1. Prazo para execução das demandas
- 4.1.1. Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.
- 4.2. Definição de prazos
- 4.2.1. A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade desejados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- 4.3. Novas demandas
- 4.3.1. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.
- 4.4. Base de Cálculo para a medição do atingimento aos Níveis Mínimos de Serviço
- 4.4.1. As TAREFAS DE DEMANDAS serão avaliadas de forma individual, conforme cada Ordem de Serviço, sendo submetidas ao indicador de Pontualidade para apuração do valor a ser pago.

IND-D01 – INDICADOR DE PONTUALIDADE	
Descrição	Medir o atraso no prazo de entrega do serviço demandado. Os prazos para execução dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, serão previstos em Ordem de Serviço.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE por meio do processo de Requisição de Mudanças/Liberação, Solução de Gerenciamento de Service Desk ou da própria Ordem de Serviço.
Meta	Horas de atraso para o início da tarefa = 0 (zero) Horas de atraso para a conclusão da tarefa = 2h (duas horas)
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida.
Redutor sobre o valor da OS	0,5% (meio por cento) para cada hora, ou fração, de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, até o limite de 3 horas. 1% (um por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 3 horas até o limite de 5 horas, cumulativo com o primeiro percentual. 2% (dois por cento) para cada hora de atraso no início ou na conclusão da OS além da quantidade permitida, a partir de 6 horas até o limite de 10 horas, cumulativo com os dois critérios acima.

IND-D02 – INDICADOR DE QUALIDADE DE TREINAMENTO - INSTRUTORIA	
Descrição	Aferir a qualidade do serviço prestado por instrutores de treinamento.
Medição	A aferição será feita por formulário de avaliação aplicado a todos os alunos ao final de cada treinamento, cobrindo os seguintes quesitos: <ol style="list-style-type: none">1. Domínio do assunto pelo instrutor [1 – 4]2. Métodos didáticos [1 – 4]3. Esclarecimento de dúvidas [1 – 4]4. Cumprimento dos horários [1 – 4] Os quesitos serão todos avaliados no intervalo [1 – 4], sendo: 1- Insatisfatório, 2- Regular, 3- Bom e 4- Muito bom. O valor final do indicador será calculado pela média aritmética geral, considerando as notas de todos os quesitos atribuídas por todos os alunos.
Meta	Média geral mínima de 3,0 pontos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Redutor sobre o valor da OS	20,0% (vinte por cento) no caso de média geral $\geq 2,0$ (maior ou igual a dois) e $< 3,0$ (menor que três) 50,0% (cinquenta por cento) no caso de média geral $< 2,0$ (menor que dois)
-----------------------------	---



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

5. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 5.1. O indicador de manutenção de equipamentos está atrelado ao tempo de resolução da manutenção dos mesmos, conforme o tipo de intervenção.
- 5.2. O valor total mensal referente aos serviços de manutenção, cujo cálculo está explicitado no Anexo 6 – Manutenção de Equipamentos, poderá ser glosado caso a CONTRATADA não atinja os níveis de serviço definidos neste item.

TEMPO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO	
Locais de Atendimento	• Região Metropolitana de Belém
Nível de Atendimento – Manutenção de Equipamentos	Tempo Máximo de Resolução a contar da escalação do chamado para manutenção até a instalação de volta no seu local de origem (em dias corridos)
1. Manutenção de hardware de microcomputador	20
2. Manutenção de software de microcomputador	9
3. Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	20
4. Manutenção de estabilizador ou nobreak	20
5. Manutenção de monitor de vídeo LCD	20
6. Manutenção de scanner	20
7. Manutenção de central telefônica	20
Locais de Atendimento	• Demais unidades do Poder Judiciário
Nível de Atendimento - Manutenção de Equipamentos	Tempo Máximo de Resolução a contar da entrega do equipamento no laboratório pela CONTRATANTE até que o mesmo esteja pronto para voltar ao seu local de origem (em dias corridos)
1. Manutenção de hardware de microcomputador	15
2. Manutenção de software de microcomputador	4
3. Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	15
4. Manutenção de estabilizador ou nobreak	15
5. Manutenção de monitor de vídeo LCD	15
6. Manutenção de scanner	15
7. Manutenção de central telefônica	15



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

IND-M01 - INDICADOR DE MANUTENÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DE MANUTENÇÕES RESOLVIDAS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 87,00%	2% (dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = (95 – Valor do Índice alcançado no mês) * 2	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	3% (três por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 16 + (87 – Valor do Índice alcançado no mês) * 3	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$\frac{\text{Total de manutenções resolvidas nos prazos estabelecidos} \times 100}{\text{Total de manutenções}}$	

6. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 6.1. Mensalmente ou sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços.
- 6.2. Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços de Suporte em 1º e 2º Níveis serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk.
- 6.3. Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço referentes à Central Telefônica serão gerados a partir da Solução de Telefonia da CONTRATADA.
 - 6.3.1. Deverá ser concedido, às pessoas indicadas pelo Gestor do Contrato da CONTRATANTE, acesso à Solução de Telefonia da CONTRATADA, com perfil de auditoria, para que se possa apurar as informações prestadas nos relatórios gerenciais da Solução de Telefonia. As despesas referentes a este item serão assumidas pela CONTRATADA.
- 6.4. Durante a Etapa de Transição do Serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.
- 6.5. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE.
- 6.6. Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:
 - 6.6.1. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais de do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
 - 6.6.1.1. Tipo de Tarefa.
 - 6.6.1.2. Tipo de chamado.
 - 6.6.1.3. Categoria.
 - 6.6.1.4. Unidade organizacional do usuário.
 - 6.6.1.5. Nível em que foi solucionado.
 - 6.6.1.6. Grupo solucionador.
 - 6.6.1.7. Prioridade.
 - 6.6.1.8. Horário, Semana e Dia.
 - 6.6.1.9. Forma de abertura (site, telefone, email etc).
 - 6.6.2. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento.
 - 6.6.3. Índices de telefonia.
 - 6.6.3.1. Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 6.6.3.2. Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.
- 6.6.4. Níveis de serviço do atendimento
 - 6.6.4.1. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da CENTRAL DE SERVIÇOS.
 - 6.6.4.2. Tempos médios de atendimento em 1º e 2º Níveis.
 - 6.6.4.3. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos.
 - 6.6.4.4. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas da CONTRATANTE.
- 6.6.5. Análise de tendências.
- 6.6.6. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

7. ESCALONAMENTO DE PADRÕES DE DESEMPENHO

7.1. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- 7.1.1. Etapa 1 (E1) – no primeiro mês de vigência contratual, não haverá aplicação do ANS por se tratar do mês de preparação/transição dos serviços.
- 7.1.2. Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E2.
- 7.1.3. Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3.
- 7.1.4. Etapa 4 (E4) - no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E4. Estas metas passarão a ser as metas definitivas para apuração dos níveis mínimos de serviços prestados, no decorrer da execução do contrato.
- 7.1.5. Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer tempo, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 7.1.6. Os prazos serão contados a partir da data de assinatura do contrato.
- 7.1.7. A tabela a seguir apresenta o escalonamento gradativo das metas por indicador, nas etapas da execução do contrato.

TAREFA	INDICADOR	Etapa 1		Etapa 2		Etapa 3		Etapa 4	
		Meta	FC	Meta	FC	Meta	FC	Meta	FC
TAREFAS DE SUPORTE	IND-S01	N/A	-	75%	+20	85%	+10	95%	-
	IND-S02	N/A	-	90%	+8	95%	+3	98%	-
	IND-S03	N/A	-	60%	+20	75%	+5	80%	-
	IND-S04	N/A	-	9%	-4	7%	-2	5%	-
	IND-S05	N/A	-	85%	+10	90%	+5	95%	-
	IND-S06	N/A	-	10%	-5	7%	-2	5%	-
	IND-S07	N/A	-	85%	+10	90%	+5	95%	-
TAREFAS DE ROTINA	IND-R01	N/A	-	85%	+10	90%	+5	95%	-
	IND-R02	N/A	-	8	-4	6	-2	4	-
	IND-R03	N/A	-	4	-2	3	-1	2	-
	IND-R04	N/A	-	8	-6	4	-2	2	-
	IND-R05	N/A	-	10	+10	15	+5	20	-
	IND-R06	N/A	-	90%	+8	94%	+4	98%	-
	IND-R07	N/A	-	60%	+15	70%	+5	75%	-
	IND-R08	N/A	-	8%	+6	4%	+2	2%	-
	IND-R09	N/A	-	N/A	N/A	15%	-5	10%	-
	IND-R10	N/A	-	N/A	N/A	N/A	N/A	95%	-
	IND-R11	N/A	-	N/A	N/A	N/A	N/A	2%	-
TAREFAS DE DEMANDA	IND-D01	N/A	-	N/A	N/A	N/A	N/A	*	-
	IND-D02	N/A	-	N/A	N/A	N/A	N/A	3	-
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	IND-M01	N/A	-	85%	+10	90%	+5	95%	-

* Conforme definido no cálculo do indicador IND-D01.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

- 7.1.8. A coluna FC representa o Fator de Correção, a ser somado ao resultado apurado pela fórmula de cálculo de cada indicador, na respectiva etapa. Tal medida é necessária para que se possa calcular corretamente as eventuais glosas.
- 7.1.9. Para os casos em que se aplicar, o tempo de atendimento só deverá ser contabilizado ao término da fraseologia (gravação) da URA, quando a chamada entra na fila de espera por um atendente.

8. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA AS TAREFAS DE SUPORTE

- 8.1. O valor mensal a ser pago será a diferença entre o valor fixo mensal declarado no Anexo 12 – Planilha de Formação de Preço Proposto - Item 01 e os valores glosados, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-S01, IND-S02, IND-S03, IND-S04, IND-S05, IND-S06 e IND-S07.

9. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA A MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- 9.1. O valor mensal a ser pago será a diferença entre o valor mensal declarado no Anexo 12 - Planilha de Formação de Preço Proposto - Item 04 e os valores glosados, considerando a apuração de resultado com base no critério estabelecido no indicador IND-M01 e as demais regras definidas no Anexo 6 – Manutenção de Equipamentos.

10. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA AS TAREFAS DE ROTINA

- 10.1. O valor mensal a ser pago será a diferença entre o valor fixo mensal declarado no Anexo 12 – Planilha de Formação de Preço Proposto - Item 02 e os valores glosados, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-R01, IND-R02, IND-R03, IND-R04, IND-R05, IND-R06, IND-R07, IND-R08, IND-R09, IND-R10 e IND-R11.

11. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA AS TAREFAS DE DEMANDA

- 11.1. O valor mensal a ser pago será a diferença entre o valor das Ordens de Serviço concluídas no período e os valores glosados, considerando a apuração de resultados com base nos critérios estabelecidos nos indicadores: IND-D01 e IND-D02.

12. APURAÇÃO DO VALOR A SER PAGO PARA COMPENSAÇÃO DE GASTOS COM DESLOCAMENTO

- 12.1. O valor mensal a ser pago será a soma das compensações de cada viagem, calculadas conforme definido no Anexo I – Termo de Referência, Item 4.9, sendo que a quilometragem mensal total considerada não poderá ser maior que 5.000 Km.

13. PERÍODO DE VALIDAÇÃO DOS INDICADORES

- 13.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

14. PERCENTUAL MÁXIMO DE GLOSAS (40%)

- 14.1. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 40% (quarenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, devendo o gestor do contrato encaminhar relatório de ocorrências para a administração da CONTRATADA e para os setores competentes da CONTRATANTE, com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

15. NOVOS SERVIÇOS

- 15.1. Para inclusão de novos serviços a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de:

- 15.1.1. Serviços críticos - 60 (sessenta) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.
- 15.1.2. Outros serviços - 90 (noventa) dias corridos para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 10

DADOS DESCRITIVOS E VOLUMÉTRICOS DO 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 Agosto/2017 a Julho/2018 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 2015, por meio do Contrato Nº 02/2015, cuja equipe é composta por profissionais distribuídos em equipes de 1º, 2º e 3º Nível de Serviços.
4. A CENTRAL DE SERVIÇOS, para prestação do serviço de suporte de 1º Nível, ainda está localizada nas dependências da CONTRATANTE, no prédio designado pela sigla CA2, no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
5. O Serviço de Suporte de 2º Nível é composto de uma equipe para prestação de suporte remoto, localizada nas dependências da CONTRATANTE no prédio CA2 e por equipes de suporte presencial, atualmente localizadas nos Polos de Atendimento discriminados no Anexo 18 – Polos e Unidades Atendidas.
6. Os Serviços de Suporte de 3º Nível e Manutenção de Equipamentos estão localizados nas dependências da CONTRATANTE, no prédio CA2.
7. A Solução de Gerenciamento de Service Desk para registro e acompanhamento dos chamados usada pela CONTRATANTE é o aplicativo CA-SDM versão 12.9 (Computer Associates – Service Desk Management).
8. A ferramenta para acesso remoto às estações de trabalho é o aplicativo Microsoft Remote Desktop.
9. A principal plataforma de comunicação direta em tempo real com os usuários é o aplicativo Microsoft Skype for Business.
10. A CONTRATANTE disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da CONTRATADA para o necessário uso das ferramentas designadas nos itens anteriores.

Tabela 01 – Abrangência, parque tecnológico e usuários		
Item	Quantidade	
Municípios do Estado	144	
Comarcas	112	
Usuários internos	6.100	
Usuários externos	1.500	
Microcomputadores desktops	6.200	
Microcomputadores notebook	700	
Impressoras/multifuncionais	3.100	
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)	2 por localidade	
Sistema de Informação Corporativos	30	
Switches de acesso	500	
Switches core	4	
Pontos de acesso de rede sem fio	2 por localidade	
Centrais Telefônicas	100	
Bancos de dados		
SGBD	Instâncias	Tamanho total (GB)
MSSQL Server	16	287
PostgreSQL	5	2.722
Oracle	14	12.209



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Tabela 02 - Quantidade de chamados		
Nível de Atendimento	Quantidade de chamados em 12 meses	Quantidade de chamados estimado para o período do contrato
Triagem Incidentes (1º Nível resolveu + o que passou pela central de serviço)	22.728	43.562
Triagem Solicitações (1º Nível resolveu + o que passou pela central de serviço)	41.520	79.580
1º Nível - Incidentes (foi resolvido na central de serviço)	2.028	3.887
1º Nível - Solicitações (foi resolvido na central de serviço)	11.808	22.632
2º Nível Remoto Incidentes (foi resolvido na central de serviço - remoto)	948	1.817
2º Nível Remoto Solicitações (foi resolvido na central de serviço - remoto)	1.332	2.553
2º Nível Sistemas Incidentes (foi resolvido na central de serviço - sistemas)	1.308	2.507
2º Nível Sistemas Solicitações (foi resolvido na central de serviço - sistemas)	4.512	8.648
3º Nível	5.748	11.017
Região Metropolitana de Belém		
2º Nível Presencial Sede TJPA	4.920	9.430
2º Nível Presencial – Polo de Belém - Fórum Cível	5.100	9.775
2º Nível Presencial – Polo de Belém - Fórum Criminal	1.656	3.174
2º Nível Presencial – Polo de Belém - Fórum Distrital de Icoaraci	492	943
2º Nível Presencial – Polo de Belém – Juizados R. Maiorana	744	1.426
2º Nível Presencial – Polo de Belém – Demais locais	1.560	2.990
2º Nível Presencial – Polo de Ananindeua	1.824	3.496
2º Nível Presencial – Polo de Santa Izabel	492	943
2º Nível Presencial – Polo de Castanhal	1.056	2.024
2º Nível Presencial – RMB – Demais locais	1.020	1.955
Interior do Estado		
2º Nível Presencial – Polo de Abaetetuba	648	1.242
2º Nível Presencial – Polo de Altamira	576	1.104
2º Nível Presencial – Polo de Breves	192	368
2º Nível Presencial – Polo de Capanema	180	345
2º Nível Presencial – Polo de Itaituba	1.116	2.139
2º Nível Presencial – Polo de Marabá	1.572	3.013
2º Nível Presencial – Polo de Paragominas	132	253
2º Nível Presencial – Polo de Parauapebas	636	1.219
2º Nível Presencial – Polo de Redenção	60	115
2º Nível Presencial – Polo de Santarém	924	1.771
2º Nível Presencial – Polo de Soure	792	1.518
2º Nível Presencial – Polo de Tucuruí	444	851
2º Nível Presencial – Demais locais	1.428	2.737



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

11. Tanto o Serviço de Suporte de 1º Nível quanto o Serviço de Suporte de 2º Nível podem apresentar picos de demanda em 2 (dois) meses por ano, 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. A CONTRATANTE avisará a CONTRATADA com 10 (dez) dias de antecedência para que esta possa se preparar.
12. 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.

Horário	Percentual de Chamados
07:00 às 07:59	1,71%
08:00 às 08:59	12,90%
09:00 às 09:59	16,46%
10:00 às 10:59	15,06%
11:00 às 11:59	13,17%
12:00 às 12:59	9,21%
13:00 às 13:59	8,62%
14:00 às 14:59	7,54%
15:00 às 15:59	6,53%
16:00 às 16:59	4,64%
17:00 às 17:59	1,81%
18:00 às 18:59	0,89%
19:00 às 19:59	0,67%
20:00 às 07:59	0,80%

Item	Quantidade
Cabo metálico UTP CAT-5e (metros)	40.000
Conector macho RJ-45 CAT-5e	5.000
Conector fêmea RJ-45 CAT-5e	3.000
Patch panel 24 portas RJ-45 CAT-5e	50
Voice panel 50 portas	30
Guia de cabos	100
Pach cables 3 metros CAT-5e (AZUL)	1.500
Pach cables 3 metros CAT-5e (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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Tabela 05 - Serviços críticos
Switch Core
Firewall
Proxy
Links Internet
Links de comunicação de dados com as unidades
Correio eletrônico – email (Exchange)
Microsoft Sharepoint
Skype for Business
CA-SDM
Sistema LIBRA
Sistema Projudi
Sistema PJe
Sistema SIGADOC
Sistema Mentorh
Sistema Arrecadação
Sistema de Depósitos Judiciais
Portal interno
Portal externo
Serviços de voz

Tabela 06 – Tecnologias e produtos	
Tecnologia	Produto
Virtualização	VMware vSphere
Sistema Operacional	Microsoft Windows Server RedHat Enterprise Linux Community ENTERprise Operating System (CentOS)
Blade	Cisco UCS (Unified Computing System) HP BladeSystem
Storage	NetApp ONTAP Huawei OceanStor
Servidores de Aplicação	Microsoft IIS Red Hat JBoss Apache HTTP Server
Plataforma de Backup	HP Data Protector NetApp SnapProtect CommVault Intellisnap
Gerenciamento de Conteúdo	Microsoft SharePoint
Correio Eletrônico	Microsoft Exchange Postfix
Antivirus	Kaspersky Total Security for Business Microsoft Windows Defender
Plataforma de Conectividade Ethernet	Cisco Catalyst / Nexus 2000 e 5000 HP (A3600, A5500, 1920, 5130) Extreme (X250, X350, X450)
Plataforma de Conectividade SAN	Brocade
Firewall	IPTables Palo Alto Next Generation Firewall
Proxy / Filtro de conteúdo	Bluecoat Palo Alto URL Filter
Monitoramento	Zabbix
Gerenciamento de TIC	Microsoft System Center Computer Associate Service Desk Manager RedHat Satellite Spacewalk HP IMC



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Plataforma de Comunicação	Microsoft Skype for Business Polycom Real Presence Microsoft Desktop Remote
Acelerador de WAN	Riverbed Steelhead
Ativos de voz	Equipamentos da plataforma/família ALCATEL e INTELBRAS

Tabela 07 – Ativos de infraestrutura

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 Aceleradores 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 vídeo-conferência Centrais telefônicas/ Media Gateway (GW)
--



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

Tabela 08 – Sistemas Corporativos

PJe – Processo Judicial Eletrônico
PROJUDI – Processo Judicial Digital
LIBRA – Sistema de Gestão do Processo Judicial
Arrecadação Judicial
Arrecadação Extra-Judicial
SDJ – Sistema de Depósitos Judiciais
Audi – Sistema de Auditoria
BI – Business Intelligence
Certidão Judicial
Correição WEB
DJe – Diário da Justiça Eletrônico
e-STF e i-STJ
Inventários Judiciais
Malote Digital
MentoRH – Recursos Humanos
Pergamun – Automação de Biblioteca
Portal Externo
Portal Interno
Sistema Push de Informações
SAPCOR – Sistema de Acompanhamento de Processos das Corregedorias
SEEU – Sistema Eletrônico de Execução Unificado
SIGADOC – Sistema de Expedientes e Processos Administrativos
SIMPLAM – Sistema de Planejamento
THEMA – ERP
Sistema de Votação para Promoção de Magistrados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 11
ORÇAMENTO DETALHADO BASEADO EM PESQUISA DE PREÇOS

Valores expressos em R\$

LOTE ÚNICO							
MÉDIA DE PREÇOS DE MERCADO							
Item	Serviço		Unidade	Quantidade (a)	Valor Médio Mensal (b)	Valor Médio Global (a x b)	
01	TAREFAS DE SUPORTE Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis		Valor Fixo Mensal	23	549.888,08	12.647.425,76	
SUBTOTAL - ITEM 01 (C)					549.888,08	12.647.425,76	
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máx Mensal (d)	Valor Médio Unitário (e)	Valor Médio Mensal (d x e)	Valor Médio Global (a x d x e)	
02	TAREFAS DE ROTINA Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCB	880	64,37	56.642,67	1.302.781,33	
		UST-SCM	1.056	79,26	83.702,08	1.925.147,84	
		UST-SCE	176	145,65	25.634,99	589.604,69	
		UST-GPET	0	81,20	-	-	
		UST-CIS	528	55,27	29.184,32	671.239,36	
	Limite máximo de horas-aula teóricas/práticas ministradas em ambiente de sala de aula.	Valor do acréscimo por hora-aula	300	42,41	12.724,00	292.652,00	
SUBTOTAL - ITEM 02 (F)					207.888,05	4.781.425,23	
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máx Mensal (g)	Valor Médio Unitário (h)	Valor Médio Mensal (g x h)	Valor Médio Global (a x g x h)	
03	TAREFAS DE DEMANDA - Serviço Extraordinário de Suporte de 2º e 3º Nível	UATD	100	238,26	23.826,00	547.998,00	
SUBTOTAL - ITEM 03 (I)					23.826,00	547.998,00	
Item	Serviço	Unidade	Qtd Mensal (j)	Valor Médio Unitário (l)	Valor Médio Mensal (j x l)	Valor Médio Global (a x j x l)	
04	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Manutenção de hardware de microcomputador	Unidade	110	200,59	22.064,90	507.492,70
		Manutenção de software de microcomputador	Unidade	220	123,28	27.120,87	623.779,93
		Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	Unidade	50	279,67	13.983,33	321.616,67
		Manutenção de estabilizador ou nobreak	Unidade	120	158,95	19.074,00	438.702,00
		Manutenção de monitor de vídeo LCD	Unidade	20	238,47	4.769,40	109.696,20
		Manutenção de scanner	Unidade	40	388,02	15.520,80	356.978,40
		Manutenção de central telefônica	Unidade	2	1.279,92	2.559,84	58.876,32
SUBTOTAL PARCIAL - ITEM 04 (m)					105.093,14	2.417.142,22	
					Excedente Máximo da Franquia Mensal 5% do valor fixo da franquia mensal	(m x 0,05)	(a x m x 0,05)
					5.254,66	120.857,11	
SUBTOTAL - ITEM 04 (N)					110.347,80	2.537.999,33	
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máxima Mensal (o)	Valor Unitário (p)	Valor Médio Mensal (o x p)	Valor Médio Global (a x o x p)	
05	Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento	ValorKm Km	5.000	2,71	13.566,67	312.033,33	
	Limite máximo para gastos com pernoite, considerando ValorPernoite = R\$ 40,00				4.000,00	92.000,00	
SUBTOTAL - ITEM 05 (Q)					17.566,67	404.033,33	
TOTAL FINAL (C + F + I + N + Q)					909.516,59	20.918.881,65	

Observação:

- As colunas de valor representam as médias de preços obtidas em pesquisa de mercado, representando para o licitante os valores máximos por item a serem praticados em sua proposta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 12

MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO PROPOSTO

Valores expressos em R\$

LOTE ÚNICO ORÇAMENTO PROPOSTO DETALHADO						
Item	Serviço	Unidade	Quantidade (a)	Valor Mensal (b)	Valor Global (a x b)	
01	TAREFAS DE SUPORTE Serviço de Suporte de 1º e 2º Níveis	Valor Fixo Mensal	23			
SUBTOTAL - ITEM 01 (C)						
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máx Mensal (d)	Valor Unitário (e)	Valor Mensal (d x e)	Valor Global (a x d x e)
02	TAREFAS DE ROTINA Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCB	880			
		UST-SCM	1.056			
		UST-SCE	176			
		UST-GPET	0			
		UST-CIS	528			
	Limite máximo de horas-aula teóricas/práticas ministradas em ambiente de sala de aula. ----- ATENÇÃO: Preencher a coluna Valor Unitário (e) com o valor de acréscimo a ser praticado, quando a UST-CIS referir-se à realização da atividade descrita no item 21.1.3 do Anexo 4.	Valor do acréscimo por hora-aula	300			
SUBTOTAL - ITEM 02 (F)					Σ	Σ
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máx Mensal (g)	Valor Unitário (h)	Valor Mensal (g x h)	Valor Global (a x g x h)
03	TAREFAS DE DEMANDA - Serviço Extraordinário de Suporte de 2º e 3º Nível ----- ATENÇÃO: Preencher a coluna Valor Unitário (h) com o mesmo valor praticado para UST-SCE das TAREFAS DE ROTINA, multiplicado por 1,5.	UATD	100			
SUBTOTAL - ITEM 03 (I)						
Item	Serviço	Unidade	Qtd Mensal (j)	Valor Unitário (l)	Valor Mensal (j x l)	Valor Global (a x j x l)
04	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Manutenção de hardware de microcomputador	Unidade	110		
		Manutenção de software de microcomputador	Unidade	220		
		Manutenção de hardware de impressora/multifuncional	Unidade	50		
		Manutenção de estabilizador ou nobreak	Unidade	120		
		Manutenção de monitor de vídeo LCD	Unidade	20		
		Manutenção de scanner	Unidade	40		
		Manutenção de central telefônica	Unidade	2		
SUBTOTAL PARCIAL - ITEM 04 (m)					Σ	Σ
Excedente Máximo da Franquia Mensal ----- ATENÇÃO: Considerar 5% do valor fixo da franquia mensal (m).					(m x 0,05)	(a x m x 0,05)
SUBTOTAL - ITEM 04 (N)					Σ	Σ
Item	Serviço	Unidade	Qtd Máxima Mensal (o)	Valor Unitário (p)	Valor Mensal (o x p)	Valor Global (a x o x p)
05	Mecanismo de compensação de gastos com deslocamento	ValorKm	Km	5.000		
	Limite máximo para gastos com pernoite, considerando ValorPernoite = R\$ 40,00				4.000,00	92.000,00
SUBTOTAL - ITEM 05 (Q)					Σ	Σ
TOTAL FINAL (C + F + I + N + Q)						



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

1. No preenchimento da proposta, o licitante deverá preencher todos os campos EM BRANCO, observando em cada item, como limite máximo, a média publicada no ANEXO 11 - Orçamento Detalhado Baseado em Pesquisa de Preços.
2. A cotação do item 05 deverá considerar o deslocamento de 5.000 km / mês, sendo o ValorPernoite fixo para todos os licitantes, limitados ao máximo já existente na planilha. O pagamento na execução contratual se dará pelo que for efetivamente utilizado de Km e ValorPernoite.
3. A validade da proposta será de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

ANEXO 13
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 Término 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 (Quando houver)

Local da realização dos serviços	
Polo de atendimento de origem	
Distância total ida e volta em linha reta ¹	
KmC – Quilometragem considerada ²	
ValorKm - Valor do quilômetro ³	
QtdPernoite - Quantidade de pernoites efetivamente necessários	
QtdTécnico - Quantidade de profissionais técnicos envolvidos	
Compensação do deslocamento (R\$) ⁴	
Compensação OS = ((KmCxValorKm) + (QtdPernoite x ValorPernoite)) x QtdTécnico	

Observações: ¹ Calculada conforme definido no Anexo I – Termo de Referência, Item 4.9.1.3.1. Obs. 2

² Calculada conforme definido no Anexo I – Termo de Referência, Item 4.9.1.3.1.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

³ Conforme declarado pela CONTRATADA na proposta comercial.

⁴ ValorPernoite = R\$ 40,00, fixados pela CONTRATANTE.

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] Preposto CONTRATADA	

ANEXO 14

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.º 04.567.897/0001-90, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <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 – Salva-guarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

1.2 Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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.

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 irretroatável, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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 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	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE
QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO	CARIMBO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 15

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	Assinatura do representante legal da CONTRATANTE
QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:	QUALIFICAÇÃO: CPF: RG:
CARIMBO	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

ANEXO 16

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018

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)

--



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 081/TJPA/2018**

ANEXO 17

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 8666/93 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	