

**TR - Suporte Técnico de TIC (Service Desk)**

## 1. OBJETO

1.1. O objeto desta ação é a **contratação emergencial** de empresa especializada na prestação dos serviços de atendimento a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e de Suporte Técnico Local (2º nível) em todas as unidades organizacionais do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, conforme especificações constantes neste documento e seus anexos.

1.2. Itens que compõem o objeto desta licitação:

Item	Descrição	Unidade	Qtd
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	4688
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1

1.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se no código **CATSERV 22950 – Prestação de serviços de suporte a soluções de TI**.

## 2. JUSTIFICATIVA E RESULTADOS ESPERADOS

2.1. O objeto desta ação, detalhado neste documento e seus anexo, é a contratação, **em caráter emergencial**, de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, no formato de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library), seguindo o fluxo de processos definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT, incluindo o fornecimento de acesso remoto a solução de gerenciamento de serviços de TI, devidamente configurada para este fim.

2.2. O método aplicado para esta contratação será misto: de remuneração por chamado para a Central de Serviços (1º Nível), observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos, e de empreitada por escopo para o serviço de atendimento presencial (2º Nível), onde o TRT da 19ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA dimensionar a equipe necessária, frente aos níveis de serviço definidos, e estipular o custo.

2.3. Esta ação visa manter e aprimorar os serviços terceirizados de atendimento de 1º e 2º níveis de incidentes de TIC do TRT da 19ª Região, dando continuidade aos serviços atualmente contratados, em resposta à demanda crescente de atendimento aos usuários de serviços informatizados ocasionada, entre outras causas, da implantação integral do Processo Judicial Eletrônico – PJe/JT no Tribunal, além de outras soluções informatizadas, tais como atendimento a incidentes e problemas relacionados a softwares comerciais, configuração de equipamentos e suporte aos sistemas informatizados institucionais (sistemas legados legado).

2.4. Considerando o escasso quadro de servidores especializados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, atualmente cerca de 57% abaixo dos quantitativos mínimos recomendados pela Resolução CNJ Nº 211/2015, é imperiosa ao adequado funcionamento deste TRT a existência de serviço de suporte técnico terceirizado, em apoio às atividades de suporte técnico a equipamentos e sistemas informatizados indispensáveis à realização das atividades administrativas e finalísticas desta Corte, garantindo assim a confiabilidade, integridade e autenticidade dos dados e informações produzidas.

2.5. No TRT, com em qualquer outro órgão da Justiça do Trabalho, as atividades administrativas e judiciárias são inerentemente dependentes no uso de soluções de TIC – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram essenciais para o funcionamento da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e, conseqüentemente, do funcionamento geral do próprio Tribunal.

2.6. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo TRT, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks, nobreaks, estabilizadores e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades finalísticas.

2.7. Atualmente, o suporte a usuários envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento direto aos usuários de TI por meio do Setor de Atendimento ao Usuário da SETIC, apoiado por serviços terceirizados de atendimento contratado para este fim. Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade dos serviços exigidos.

2.8. O contrato atual de serviço de atendimento foi celebrado em junho de 2012 com a empresa Domínio Informática Ltda., para a execução dos serviços de suporte técnico (Contrato AJA Nº 28/2012). **Embora os serviços contratados estejam sendo adequadamente prestados, a contratada solicitou a rescisão contratual em 11/10/2016, informando que os serviços deixariam de ser prestados em 10/11/2016, conforme registrado no Processo Administrativo nº 6.823/2011.**

2.9. Neste contexto, buscando manter e aprimorar a qualidade dos serviços prestados, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados na área de TI para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI, no formato de Central de Serviços e de Suporte Técnico Local, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), seguindo o fluxo de processos definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal.

2.10. Complementarmente, inclui-se no objeto a disponibilização de acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI, destinado ao adequado tratamento, controle e monitoramento das demandas de suporte ao usuário de TI do órgão, também baseada em ITIL V3, uma vez que o Tribunal não dispõe atualmente de ferramenta robusta e adequada para este fim.

2.11. Esta contratação encontra amparo normativo nas diversas recomendações relativas à gestão de TI previstas por órgãos reguladores e nos decretos-lei, dentre as quais se citam, mas não se limitam a:

2.11.1. Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que diz:

*“Art. 10. A estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC de cada órgão, deverão estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas como estratégicas”.*

2.11.2. Os aspectos legais nas contratações de soluções de TI dispostas no Acórdão nº 1233 do Tribunal de Contas da União;

2.11.3. Decreto Federal nº 2.271 de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços na Administração Pública, incluindo no § 1º do Art. 1º as atividades de informática no rol das atividades objeto de execução indireta;

2.12. Decreto-lei nº 200 de 1967, que diz:

*“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.*

*§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.”*

2.13. Esta contratação visa melhorar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TI, através da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento. Abaixo seguem detalhados os benefícios esperados:

2.13.1. Melhoria do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TI;

2.13.2. Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TI, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;

2.13.3. Melhoria do acesso e comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um único ponto de contato;

2.13.4. Incremento da velocidade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;

2.13.5. Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;

2.13.6. Melhoria no gerenciamento e controle da infraestrutura de TI;

2.13.7. Melhoria na cooperação e comunicação;

2.13.8. Melhoria no gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TI;

2.13.9. Diminuição do impacto negativo na instituição, proveniente de incidentes ocorridos;

2.13.10. Melhoria da produtividade da organização;

2.13.11. Melhoria do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

2.13.12. Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TI.

2.14. A contratação objeto deste certame está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional do TRT: Tema Infraestrutura e Orçamento; Objetivo: Aprimorar a infraestrutura de TIC; Indicador: IGov-TI.

### **3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

3.1. Os serviços a serem contratados compreendem a execução das atividades de atendimento das solicitações técnicas dos usuários de TI do TRT, definidas no **Anexo I – Especificações Técnicas dos Serviços para os itens 1, 2 e 3** deste Termo de Referência.

### **4. ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO**

**4.1.** A ação será realizada **por dispensa de licitação, considerada a emergência em vista da iminente rescisão do atual contrato de prestação dos serviços de suporte técnico de TIC deste Tribunal, pelo menor valor global estimado para 6 meses de execução contratual.**

4.2. Será assegurado o direito de preferência das microempresas e empresas de pequeno porte, conforme Lei Complementar nº 123/2006 e art. 5º do Decreto nº 7.174/2010.

4.3. A solução a ser CONTRATADA integrará um único lote, que será organizado em itens por tipo, por níveis de suporte e por região do Estado de Alagoas.

4.4. O serviço de atendimento aos usuários de TI, apesar de apresentar nitidamente dois níveis de suporte, conforme disposto nesta contratação, possui um acoplamento forte e direto de forma a se tornar um todo coerente, restando à contratação o lote único.

4.5. A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento como também na necessidade de intervenção física presencial, visando maior celeridade à resolução dos problemas. Não obstante a classificação, percebe-se que para uma efetiva e eficiente prestação do serviço de atendimento e suporte faz-se necessário integração de conhecimentos e equipes, que se justifica pela unicidade do serviço de TI e do atendimento requerido pelo usuário.

4.6. Considerou-se economicamente mais vantajosa a inclusão destes itens em único lote, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de atendimento de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultado em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o custo do serviço a ser contratado.

4.7. Importante citar também o incremento da melhoria do serviço prestado decorrente de um esforço mais eficiente e eficaz de repasse de conhecimentos e treinamentos na infraestrutura de TI do TRT para a empresa CONTRATADA, bem como na padronização da execução das atividades de mesma natureza em todas as unidades e Varas de Trabalho do TRT.

4.8. Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes fornecedores implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento da integração e comunicação das equipes, bem como aumento no custo de treinamento das equipes nos serviços de TI do Tribunal.

4.9. A organização do lote em itens nasce da possibilidade de fracionar a implantação da solução nas diversas unidades do TRT no Estado de Alagoas, que concederá ao Tribunal a oportunidade de implantação de forma gradativa, ajustando o formato de execução dos serviços conforme as características de cada grupo, respeitando as definições constantes nos documentos de contratação. Visa ainda facilitar a especificação e mensuração de níveis de serviço, considerando a extensão geográfica do Estado. Ademais, concederá à CONTRATANTE maior controle de execução financeira da despesa.

4.10. Não obstante o modelo a ser adotado, não será permitido subcontratação, no todo ou em parte, dos serviços contidos no lote.

#### 4.11. DA PROPOSTA DE PREÇOS

4.11.1. As propostas deverão ser realizadas utilizando o modelo da tabela de valores definida abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtd Total a Registrar	Valor Unitário	Valor total (6 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	4688	A	$F = A * 4688$
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1	B	$G = B * 6$
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1	C	$H = C * 6$
<b>Valor Total</b>					<b><math>T = F + G + H</math></b>

4.11.2. O prazo de validade das propostas deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

4.11.3. O critério de julgamento será o tipo menor preço global.

4.11.3.1. No julgamento das propostas considerar-se-á vencedora a que, obedecidas as condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos,

apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL CONSIDERANDO O CUSTO TOTAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO PELO PRAZO DE 6 MESES, INCLUINDO O CUSTO INICIAL DE IMPLANTAÇÃO.**

4.11.4. O regime de execução contratual adotado para os **itens 1 a 3** será a empreitada por preço global, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea "a" da lei 8666/93, haja vista que com as especificações contidas no presente projeto básico é possível definir, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem executados na fase contratual.

4.11.5. **O regime de execução aplicado nesta contratação será misto:**

4.11.5.1. **Para o Item 1:** de remuneração por chamado para a Central de Serviços (1º Nível), observados os níveis mínimos de serviço estabelecidos;

4.11.5.2. **Para os itens 2 e 3:** de empreitada por escopo para o serviço de atendimento presencial (2º Nível), onde o TRT da 19ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente CONTRATADA dimensionar a equipe necessária, frente aos níveis de serviço definidos, e estipular o custo;

4.11.6. Para os itens 2 a 3, que envolvem alocação de mão de obra permanente, a licitante deverá apresentar as planilhas de composição de custos utilizadas para a elaboração de sua proposta, de forma a permitir, por parte do TRT, o julgamento da viabilidade econômico-financeira do possível contrato, de forma a minimizar os riscos associados à prestação de serviços de TIC.

4.11.7. A planilha de composição de custos citada no item anterior deverá conter os demonstrativos de custos, conforme especificado no modelo no **Anexo XII deste Termo de Referência**, e seguir o modelo definido pela Instrução Normativa nº 02/2008 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, e suas atualizações, definindo detalhadamente todos os recursos humanos e materiais que serão empregados na execução dos serviços.

4.11.8. Acompanhando a proposta de preços deverá ser apresentado a memória dos cálculos apontando os correspondentes fundamentos normativos, conforme o disposto no **Anexo XIV**.

4.11.9. Durante a execução contratual, eventual ampliação ou redução no quantitativo das equipes ou dos recursos envolvidos na execução contratual, diferentes daqueles especificados na proposta de preços, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido variação do objeto que justifique tal mudança, sem impacto para a qualidade dos serviços.

4.11.10. Nos preços propostos deverão estar inclusas todas as despesas com salários, encargos sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucros e demais insumos necessários à execução do contrato, bem como todos os custos relacionados à aquisição, instalação e manutenção dos itens de infraestrutura (inclusive licenças para todos os softwares necessários e demais ativos) e outros itens de consumo a serem utilizados pela CONTRATADA bem como quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação.

4.11.11. Deverão estar contemplados na proposta todos os itens necessários à adequada realização dos serviços a serem prestados, mesmo que não estejam explicitados neste documento e seus anexos.

4.11.12. O imposto de Renda de Pessoa Jurídica - IRPJ - e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, por serem considerados encargos de natureza personalíssima não podem ser repassados à Administração, nos termos do Acórdão 950/2007 – Plenário do TCU – Tribunal de Contas da União ratificado por reiterados entendimentos posteriores. Por este motivo estes custos deverão ser apresentados atentando para a exequibilidade das propostas nos casos dos impostos faturados.

4.11.13. As Empresas deverão indicar seu regime tributário para fins de aferição da exequibilidade da proposta.

4.11.14. O registro dos custos relativos a auxílio alimentação no módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários, letra "B" é restrito às empresas adesas ao PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador – Lei 6.321/76. As empresas que não forem adesas ao PAT deverão registrar o custo em epígrafe no módulo 1, letra "H", o qual integrará, para todos os fins, a remuneração do empregado.

- 4.11.15. As propostas apresentadas com o registro do custo do auxílio alimentação no módulo 2, deverão vir acompanhadas da comprovação de adesão ao PAT.
- 4.11.16. No registro do custo relativo ao Seguro de Acidente de Trabalho, submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS, letra “G” deverá haver o registro do RAT – Risco de Acidente de Trabalho, baseado no CNAE ajustado ao FAP – Fator Acidentário Previdenciário da proponente. Base legal: CNAE – Decreto 6.957/2009 FAP – Resolução CNPS 1.316/2010.
- 4.11.17. Serão desclassificadas as propostas que:
- 4.11.17.1. consignarem preços simbólicos, irrisórios em relação as demais propostas ou tenham sido formuladas em desacordo com os requisitos estabelecidos no edital;
- 4.11.17.2. sejam omissas, vagas, imprecisas ou que apresentem irregularidade capaz de dificultar o julgamento pelo pregoeiro;
- 4.11.17.3. apresentarem preços excessivos em relação as demais propostas ou manifestamente inexeqüíveis;
- 4.11.17.4. não atendam as demais exigências previstas neste Termo de Referência.
- 4.11.18. Os erros, equívocos e omissões existentes na formulação da proposta serão de inteira responsabilidade da licitante, não lhe cabendo, em caso de classificação, e em função daqueles, eximir-se da execução do objeto da presente contratação.
- 4.11.19. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

**4.12. DO AMPARO LEGAL** - Esta contratação tem por base os seguintes normativos:

- 4.12.1. Lei Complementar nº. 123, de 14/12/2006, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 4.12.2. Lei nº. 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor; e Lei nº. 9.784/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, ambas subsidiariamente;
- 4.12.3. Lei nº. 8.248, de 23/10/1991 e alterações posteriores, que trata da capacitação e competitividade do setor de informática e automação;
- 4.12.4. Lei 8.666, de 21/06/1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 4.12.5. Lei 10.520 de 17/07/2002, que 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;
- 4.12.6. Decreto nº. 6.204, de 05/09/2007, que regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte nas contratações públicas de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública Federal;
- 4.12.7. Decreto nº. 7.174, de 12/05/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- 4.12.8. Resolução nº 182, de 17/10/2013, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ;
- 4.12.9. Resolução nº. 103 do CSJT - Guia de Inclusão de Critérios de Sustentabilidade nas Contratações da Justiça do Trabalho.

4.12.10. Ato TRT 19ª nº 20, de 26/01/2015, que estabelece procedimentos internos para a tramitação dos processos administrativos referentes a licitações, contratos, convênios e demais ajustes celebrados pelo TRT e sobre a fiscalização e gestão dos mesmos.

4.12.11. Ato TRT 19ª nº. 206/98, que regulamenta a consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, instituído pela Instrução Normativa nº. 05, de 21/07/95;

4.12.12. Ato TRT 19ª nº. 006/2016, que regulamenta as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

4.12.13. Resolução CNJ nº 169/2013: Dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

4.12.14. Instrução Normativa nº. 01, de 11 de abril de 2013 do Conselho da Justiça Federal: Dispõe sobre a padronização de atos e procedimentos necessários à aplicação da Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações.

#### 4.12.15. **DO CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

4.12.16. Os preços unitário e total de cada item não poderão ser superiores aos consignados na estimativa de preços constante neste do Termo de Referência.

4.12.17. Os preços unitários e totais por item, considerando os 6 meses de execução contratual, bem como o valor global, soma dos totais, deverão ser expressos em reais, com até 2 (duas) casas decimais, arredondando-se a segunda casa para mais, se a terceira for maior ou igual a cinco, ou mantendo-a, se a terceira for menor que cinco;

4.12.18. Serão inadmissíveis os preços:

4.12.18.1. a) baseados nas ofertas dos demais concorrentes;

4.12.18.2. b) unitário ou total de valores simbólicos, irrisórios ou zero, incompatíveis com os preços dos insumos e os salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou a totalidade da remuneração;

4.12.18.3. c) manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação comprobatória de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato.

4.12.18.4. O ônus da prova da exequibilidade do preço incumbe ao autor da proposta, no prazo de 05 (cinco) dias contados da intimação.

#### 4.13. Estimativa de preço

4.13.1. Os valores estimados dos serviços que compõem a solução estão descritos a seguir e foram obtidos através da média aritmética de valores de ata de registro de preços e de propostas comerciais obtidas junto ao mercado, conforme ANEXO XIII deste documento.

Item	Descrição	Unidade	Qtd Total a Contratar	Valor Unitário	Valor total (6 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	4688		
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1		
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1		
<b>Valor Total</b>					

## **5. PRAZOS E LOCAL DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **5.1. Dos prazos**

5.1.1. Durante a implantação dos serviços de suporte técnico e de acesso à SGS, ao final de cada fase realizada, serão utilizados indicadores e valores mínimos aceitáveis para homologação das atividades executadas.

5.1.2. Os prazos contratuais relacionados à implantação dos serviços de suporte técnico de 1º e 2º níveis (itens 1 a 3 do objeto) **estão detalhados no item 4 do Anexo I desse Termo de Referência.**

5.1.2.1. Os prazos contratuais relacionados à implantação do serviço de acesso à SGS **estão detalhados no item 6 do Anexo II desse Termo de Referência.**

5.1.3. **Os cronogramas implantação previstos nos anexos I e II do Termo de referência deverão ser executados concomitantemente, somando-se os indicadores e atividades a serem realizadas em cada uma das etapas.**

5.1.4. Na contagem dos prazos previstos neste termo, exclui-se o dia de início e inclui-se o dia do vencimento. Os prazos se iniciam e vencem em dias úteis.

### **5.2. Dos locais de prestação dos serviços**

5.2.1. Os serviços de atendimento remoto (1º Nível) serão prestados nas dependências da **CONTRATADA**, em dias úteis, das 7:30 às 15:30h.

5.2.2. Os serviços de atendimento presencial (2º Nível) serão prestados em dias úteis nas instalações do TRT da 19ª Região, em todo o Estado de Alagoas, das 7:30 às 15:30h, nos locais definidos no Anexo I desse Termo de Referência.

5.2.3. A solução de gerenciamento de serviços de TI – SGS deverá estar disponível para acesso via internet em regime 24x7, respeitados os acordos de nível de serviço definidos no Anexo II desse Termo de Referência.

## **6. DA HABILITAÇÃO DAS EMPRESAS**

6.1. Para fins de habilitação ao certame, os interessados terão de satisfazer os requisitos relativos a:

6.1.1. **cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e na Lei nº 9.854/99;**

6.1.2. **habilitação jurídica;**

6.1.3. **regularidade fiscal e trabalhista;**

6.1.4. **qualificação econômico-financeira;**

6.1.5. **qualificação técnica.**

6.2. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do artigo 7º da CF, dar-se-á mediante **declaração** do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme modelo anexo a este instrumento.

6.3. Os documentos relativos à **Habilitação jurídica** são:

6.3.1. Registro comercial, no caso de empresário individual;

6.3.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

6.3.3. A comprovação do Ato Constitutivo em vigor poderá ser feita mediante apresentação do Contrato Social ou o Estatuto acompanhado de todas as alterações posteriores, se houver, ou pelo



Contrato Consolidado contemplando as alterações posteriores, se houver;

6.3.4. Ato constitutivo/contrato social, no caso de sociedades simples, acompanhado de prova de diretoria em exercício;

6.3.5. Certidão expedida por Órgão de Registro Público comprovando inscrição do ato constitutivo, em caso de sociedades simples;

6.3.6. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

6.4. Os documentos relativos à **Regularidade Fiscal e Trabalhista** são:

6.4.1. Prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta expedida pela Receita Federal do Brasil, Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e INSS.

6.4.2. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa.

6.4.3. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em cumprimento ao disposto na Lei 12.440/2011;

6.4.4. Prova de regularidade perante a Fazenda Estadual e a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, mediante certidões emitidas pelas respectivas Secretarias de Finanças;

6.4.5. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.4.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração do TRT, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.5. A **qualificação econômico-financeira** será comprovada através de:

6.5.1. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

6.5.1.1. certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

6.5.1.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua 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;

6.5.1.2.1. no caso de bens para pronta entrega, não será exigido da microempresa, empresa de pequeno porte, nem da sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº. 11.488, de 2007, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº. 6.204, de 5 de setembro de 2007);

6.5.1.2.2. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

6.5.2. Os licitantes deverão apresentar, junto com a sua proposta comercial, os seguintes documentos:

6.5.2.1. Documento extraído da Base de Dados do Sistema CNPJ da Receita Federal do Brasil discriminando o(s) Código(s) CNAE ou cópia autenticada do Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social, para fins de verificação da pertinência da(s) atividade(s) da LICITANTE com o objeto deste termo de referência.

6.5.2.2. Balanço e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, que demonstrem resultados superiores a 1 (um) para os índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG). (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores):

LG =	$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$
SG =	$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$
LC =	$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$

6.5.2.3. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.3.1. Será aceita também a apresentação de balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias, referentes ao exercício em curso (2015), na forma da Lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo Contador responsável, e registrados na Junta Comercial.

6.5.2.4. Demonstração de Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% do valor estimado para a contratação, tendo por base o Balanço e as demonstrações contábeis referentes ao último exercício social. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.5. Demonstração de Patrimônio Líquido igual ou superior a 1/12 do valor total dos contratos firmados (ou instrumentos equivalentes) pela licitante com a Administração Pública e com empresas privadas, vigentes na data de abertura da licitação. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores).

6.5.2.5.1. Esta fração deverá ser comprovada por meio de declaração que detalhe os contratos firmados (ou instrumentos equivalentes), o período de vigência, o contato do órgão/entidade/empresa e os respectivos valores, acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores)

6.5.2.5.2. Se houver divergência do valor total constante da declaração, superior a 10% (para cima ou para baixo), em relação à receita bruta discriminada na DRE, a licitante deverá apresentar as devidas justificativas para tal diferença. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores).

6.6. A **qualificação técnica** será comprovada na licitação da seguinte forma:

6.6.1. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, **demonstrando sua experiência anterior, em características compatíveis e tamanho correspondente aos itens 1 a 3 do objeto, a pelo menos 350 usuários (valor que corresponde a 50% da quantidade total de usuários do TRT).**

6.6.1.1. Na descrição, deverá haver informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos, com destaque para as seguintes atividades:

6.6.1.1.1. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em suporte remoto;

6.6.1.1.2. Prestação de serviços de suporte técnico especializado em suporte local;

6.6.1.1.3. Experiência na implementação e gestão de Service Desk (Central de Serviços), Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configuração, segundo as recomendações do ITIL V3.

6.6.2. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, usuária do mesmo serviço, **demonstrando sua experiência anterior na prestação de serviços de suporte técnico, em características compatíveis e tamanho correspondente aos itens 1 a 3 do objeto, incluindo assistência técnica a equipamentos de TI (montagem e manutenção básica de hardware), a pelo menos 500 itens, somados CPUs, notebooks e impressoras (valor que corresponde a 50% da quantidade do parque de equipamentos do TRT)**. Na descrição, deverá haver informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado (art. 30 da Lei 8.666/93), conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos.

6.6.3. A licitante deverá apresentar, para efeito de comprovação de sua capacidade técnica-operacional, **o(s) certificado(s) definidos no item 2 do Anexo II - Especificações da Solução de Gestão de Serviços – SGS deste Termo de Referência**, relativos à solução e respectiva versão informada em sua proposta comercial, para atendimento aos requisitos do serviço de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI definido do **item 5 do objeto desta contratação**.

6.6.4. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

6.6.5. A licitante deverá apresentar DECLARAÇÃO DE VISTORIA, conforme Modelo de Declaração de Visita Técnica e Vistoria da CONTRATANTE (Anexo IV do Termo de Referência), datada e assinada pelo seu representante legal, declarando que a empresa vistoriou os locais onde os serviços serão executados e tomou conhecimento das condições físicas e técnicas, com vistas à avaliação real das dificuldades e custos envolvidos.

**6.6.5.1. Não será motivo de inabilitação da licitante, a não realização da vistoria, no entanto, implicará na aceitação tácita das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.**

6.6.5.2. A vistoria deverá ser agendada previamente pela interessada junto à **SETIC por e-mail: admdeti@trt19.jus.br**, durante dia e horário de funcionamento deste TRT, no horário das 09h30min às 14h00min.

6.6.5.3. As Licitantes serão comunicadas por e-mail dos momentos e locais onde devem se apresentar para a vistoria, e quem as conduzirá;

6.6.5.4. As Licitantes poderão apresentar apenas 2 (dois) representantes para esta vistoria;

6.6.5.5. O representante deverá deixar cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo jurídico com a Licitante;

6.6.5.6. Haverá apenas uma sessão de vistoria por Licitante da seguinte forma:

6.6.5.6.1. Permanência mínima da Licitante na vistoria: 15 minutos;

6.6.5.6.2. Tempo máximo de vistoria: 5 horas, de 09h30min, às 12h00, e das 13h00 às 14h30min;

6.6.5.7. Os custos da vistoria são de responsabilidade da Licitante, incluindo seus deslocamentos em veículo próprio aos locais vistoriados;

6.6.5.8. As Licitantes se obrigam a não divulgar, publicar ou fazer uso das informações recebidas durante a vistoria. A simples participação na vistoria caracteriza o compromisso irrevogável de guarda do sigilo dos dados colhidos;

6.7. As ME e as EPP deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de habilitação, inclusive os documentos de regularidade fiscal, mesmo que estes apresentem alguma restrição.

6.8. Havendo restrição quanto à regularidade fiscal da ME ou da EPP declarada vencedora, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da declaração de vencedor, para a regularização do(s) documento(s), podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, a critério da Administração, mediante requerimento justificado da empresa.

6.8.1. A não comprovação da regularidade fiscal até o final do prazo estabelecido implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à

Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

6.9. Os documentos exigidos para a habilitação neste certame poderão ser apresentados em original; por meio de cópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração; publicação em órgão da imprensa oficial; ou cotejados com os originais para os mesmos fins acima mencionados.

6.10. Os documentos obtidos através de sítios terão sua autenticidade verificada, via internet, e certificada pelo Pregoeiro ou extraído o respectivo comprovante, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

6.11. Os sítios oficiais poderão ser consultados para efeito de comprovação da regularidade fiscal de documento que se apresente com prazo de validade vencido no SICAF.

6.12. O licitante fica obrigado a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida apenas em caso positivo).

**6.13. A prestação de serviços de atendimento aos usuários de TI, de acordo com as práticas descritas na ITIL v3, objeto desta contratação, é uma atividade que requer maturidade nos processos e dos funcionários e as certificações e documentações exigidas neste Termo de Referência e seus anexos comprovam a aptidão para a execução do objeto.**

6.14. Serão inabilitados os licitantes que não cumprirem as exigências deste termo de referência para tal fim.

#### **6.15. Qualificações para assinatura do contrato**

6.15.1. A LICITANTE vencedora da etapa de lances deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, documentação que comprove que haverá pelo menos um profissional com certificação **ITIL Expert** à disposição da CONTRATADA durante todo o período de execução do contrato, atuando no gerenciamento do primeiro nível de serviços.

6.15.2. A LICITANTE vencedora da etapa de lances deverá apresentar, na data de assinatura do contrato, documentação emitida pelo(s) fabricante(s) dos componentes da solução ofertada no serviço item 5 do objeto desta contratação, com indicação expressa que a mesma está autorizada a abrir chamados de suporte **diretamente** com esses fabricantes.

6.15.3. Os profissionais técnicos que executarão o objeto da contratação deverão, no início da execução do serviço, possuir vínculo empregatício com a empresa licitante, comprovado, caso sócio, através do contrato social e sua última alteração; caso empregado permanente da empresa, através de contrato de trabalho por tempo indeterminado, carteira de trabalho, CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados e a Relação dos trabalhadores constantes no Arquivo SEFIP e a GFIP do último mês correspondente, e, ainda do contrato civil de prestação de serviços por meio da juntada de cópia da ficha de registro de empregado, ou da cópia do ato de investidura em cargo de direção, ou da cópia do contrato social ou ainda do contrato civil de prestação de serviços.

6.15.4. A CONTRATADA terá 60 dias corridos a partir da assinatura do contrato para apresentar toda a documentação referente à capacitação dos profissionais técnicos que executarão o objeto da contratação, de acordo com as especificações definidas no **Anexo I** deste documento.

### **7. RECEBIMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

7.1. O pagamento das prestações mensais terá início após o período de implantação do serviço, no mês subsequente ao da emissão do **Termo de Liberação para Início dos Serviços**, ou seja, o pagamento será devido pela prestação efetiva dos serviços contratados.

#### **7.2. Referente aos serviços de suporte técnico de 1º e 2º nível (itens 1 a 3):**

7.2.1. O recebimento do serviço dar-se-á em duas etapas, quais sejam recebimento provisório e recebimento definitivo.

## **7.2.2. Quanto ao recebimento provisório:**

7.2.2.1. Ocorrerá mediante apresentação pela CONTRATADA, **ao Fiscal Administrativo do Contrato**, da Nota Fiscal/Fatura de prestação dos serviços já contemplando o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atendimento dos níveis de serviço acordados, e do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, **até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.**

## **7.2.3. Quanto ao recebimento definitivo:**

7.2.3.1. Ocorrerá **no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento de toda a documentação exigida** no processo de pagamento descrito no Termo de Referência e demais documentos do contrato, como também após a verificação da perfeita execução dos serviços nos termos e condições contratuais.

7.2.3.2. Estando a execução em conformidade com os termos e condições contratuais, a CONTRATANTE assinará o **Termo de Recebimento Definitivo** com as informações necessárias à atestação e pagamento dos serviços.

7.3. Eventuais inconsistências ou dúvidas verificadas na documentação entregue terão prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da ciência da CONTRATADA, para serem formalmente esclarecidas.

7.3.1. Caso a CONTRATADA apresente os documentos/comprovantes parcialmente ou com inconsistências, será notificada pelo fiscal, interrompendo-se o prazo para recebimento definitivo. Novo prazo começará a ser contado a partir da entrega da documentação complementar.

7.3.2. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

7.4. Quanto aos procedimentos em caso de recusa dos serviços:

7.4.1. Os serviços executados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a CONTRATADA será obrigada a refazê-los, quando aplicável, no prazo estipulado pelo Gestor do Contrato, contado da data do recebimento da notificação escrita necessariamente acompanhada do Termo de Recusa, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

7.4.2. Os serviços executados em desatendimento aos níveis mínimos de serviço sofrerão as penalidades descritas no Termo de Referência e demais documentos do contrato, conforme as regras especificadas.

7.5. O pagamento será efetuado mensalmente à CONTRATADA, conforme nota de empenho, mediante atesto do Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços prestados objeto do contrato e da nota fiscal correspondente, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, mediante entrega dos seguintes documentos:

7.5.1. Regularidade perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débito relativa a tributos federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

7.5.2. Certidões Negativas de Débitos junto às Fazendas Estadual e Municipal;

7.5.3. Regularidade perante o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mediante apresentação da Certidão Negativa de Débito (CND), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

7.5.4. Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação da Certidão de Regularidade Fiscal (CRF), ou Certidão Positiva com efeito de Negativa;

7.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;

7.5.6. **Para os serviços previstos nos itens 2 e 3 do objeto:**

7.5.6.1. Relação nominal atualizada de empregados, contendo nome completo, cargo ou função, remuneração, benefícios adicionais e seu quantitativo, endereço residencial, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

7.5.6.2. Folha de pagamento analítica referente ao mês de prestação dos serviços, na qual constem todos os empregados que atuaram no TRT, mesmo que transitoriamente, em substituição aos faltantes, com discriminação do período de atuação, bem como o comprovante de quitação da folha de pagamento, emitido pela instituição financeira responsável pelo crédito em conta bancária do empregado. Deverá conter o nome completo do beneficiário, CPF, data de operação e valor creditado.

7.5.6.2.1. O pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos empregados não poderá estar vinculado ao recebimento pelos serviços prestados.

7.5.6.3. Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços, de todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente, em substituição à mão-de-obra faltante.

7.5.6.3.1. A prova de pagamento dos vales-alimentação e vales-transporte poderá ser representada por relação nominal assinada pelo respectivo empregado, ou por documento emitido por administradoras de cartões, assinado pelo seu responsável em todas as páginas. A relação ou o documento deve estar organizado em ordem alfabética e mencionar a data em que foi efetivado o recebimento desses benefícios, o período a que corresponde o uso e os valores percebidos.

7.5.6.4. Comprovante de pagamento de planos de saúde e/ou planos de assistência odontológica, caso esses façam parte da remuneração dos empregados;

7.5.6.5. Comprovações da quitação dos encargos trabalhistas e previdenciários do mês vencido (equivalente ao mês de referência/competência dos serviços objeto da Nota Fiscal emitida), devidamente pagos no mês de apresentação da Nota Fiscal, especialmente:

7.5.6.5.1. Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

7.5.6.5.2. Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

7.5.6.5.3. Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

7.5.6.5.4. Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

7.5.6.5.5. Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência.

7.5.6.6. A vinculação da GRF com a GFIP encaminhada será verificada a partir da verossimilhança do código de barras da Guia de Recolhimento do FGTS e daquele contido nas páginas componentes do arquivo SEFIP.

7.5.6.7. O Tribunal, a qualquer tempo, poderá solicitar à empresa a comprovação da situação individualizada, por empregado, dos depósitos referentes ao FGTS e dos recolhimentos.

### **7.5.7. Outros documentos que poderão ser solicitados pela CONTRATANTE:**

7.5.7.1. Certidão Negativa Falência e Concordata;

7.5.7.2. Comprovante de Controle de Frequência (Cartão Ponto);

7.5.7.3. Comprovante de Pagamentos e/ou TRCT (mensal e décimo-terceiro);

7.5.7.4. Comprovante de Seguro dos Empregados;

7.5.7.5. Comprovante Recolhimento ISS (por nota fiscal);

7.5.7.6. Retenção/Recolhimento ISS (pelo TRT);

7.5.7.7. Retenção/Recolhimento Receita Federal (pelo TRT);

7.5.7.8. Retenção/Recolhimento INSS (pelo TRT).

7.5.8. Quando ocorrer Impostos sobre Serviços - ISS, comprovar o recolhimento dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço, atentando-se para a alíquota correspondente à região onde é executado o serviço.

7.5.9. A CONTRATANTE poderá exigir da empresa, mediante prévio aviso, a comprovação de outros documentos previstos na legislação trabalhista vigente e eventualmente não constantes na relação atual.

7.6. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, nota fiscal/fatura de serviços, emitida com o valor total após o desconto de eventuais glosas referentes ao não atingimento dos níveis de serviços previstos em termo de referência, o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços, junto aos demais documentos descritos no item anterior, entregando-a à Secretaria de Administração do TRT.

7.6.1. No caso das documentações serem entregues à CONTRATANTE em data posterior à indicada, poderá ser imputado à CONTRATADA o pagamento dos eventuais encargos moratórios decorrentes.

7.6.2. Todos os documentos exigidos deverão ser impressos pela CONTRATADA, devidamente identificados.

7.7. Os serviços serão medidos e pagos conforme efetivamente prestados, seguindo os critérios e indicadores previstos no Termo de Referência e no Contrato.

7.8. O atesto da nota fiscal/fatura correspondente à prestação dos serviços caberá aos fiscais e ao gestor do contrato, nomeado pela CONTRATANTE.

7.9. **Sobre o valor total faturado em cada nota fiscal será retido na fonte o correspondente ao Imposto sobre a Renda, a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para a Seguridade Social- COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP**, conforme o art. 64 da Lei n.º 9.430, de 27/12/96 e Instrução Normativa da Secretaria da Receita Federal nº 1.234, de 11/01/2012, com as alterações posteriores.

7.10. **Para o faturamento do item 1**, a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

7.11. **Para o faturamento dos itens 2 e 3, após efetuar os descontos referentes aos encargos trabalhistas que trata a Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça**, a CONTRATANTE pagará o valor mensal devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento definitivo, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da CONTRATADA.

7.12. O valor correspondente a eventuais multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA poderá ser descontado dos pagamentos devidos pelo Tribunal ou da garantia contratual.

7.13. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e a documentação comprobatória, discriminada neste documento, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

7.14. Para todos os fins, considera-se data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária.

7.15. O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, cabendo exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pelas consequências decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.

**7.16. Quanto à retenção de encargos trabalhistas relativos aos serviços de suporte técnico de 2º Nível (Itens 2 e 3 do objeto):**

7.16.1. As provisões de encargos trabalhistas relativas ao 13º salário, férias, abono de férias, impacto sobre férias e 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, a serem pagas pelo Tribunal à CONTRATADA em decorrência dos serviços que lhe forem prestados, serão glosadas do valor mensal do contrato e depositadas exclusivamente em banco público oficial, por força da **Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça**.

7.16.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior serão efetivados em conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação – aberta em nome da CONTRATADA, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal.

7.16.3. Os percentuais de retenção serão aplicados nos termos da **Instrução Normativa nº. 01/2013 do Conselho da Justiça Federal**, conforme **anexo XV** deste Termo de Referência.

7.16.4. Os saldos da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação – serão remunerados conforme índice de remuneração da caderneta de poupança, na forma pró-rata die, conforme definido no Termo de Cooperação Técnica firmado entre o TRT e o Banco do Brasil.

7.16.5. A abertura de conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação está sujeita à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidas na Tabelas de Tarifas, afixadas nas agências do Banco do Brasil e disponível no endereço eletrônico na internet: [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br), na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

7.16.6. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas discriminados anteriormente, depositados na conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do pagamento mensal à CONTRATADA.

7.16.7. A CONTRATADA poderá solicitar autorização do Tribunal para resgatar os valores referentes às despesas com o pagamento de eventuais indenizações trabalhistas dos empregados que prestam os serviços contratados pelo próprio Tribunal, ocorridas durante a vigência do contrato.

7.16.8. Para a liberação dos recursos da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação - a CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal os documentos comprobatórios da ocorrência de indenizações trabalhistas.

7.16.9. Após a confirmação da ocorrência da indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o Tribunal expedirá a autorização de que trata o subitem anterior, que será encaminhada à instituição financeira oficial no prazo máximo de cinco dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela CONTRATADA.

7.16.10. A CONTRATADA deverá apresentar ao Tribunal, no prazo máximo de três dias, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas, contados da data do pagamento ou da homologação.

7.16.11. O saldo total da conta-depósito vinculada-bloqueada para movimentação será liberado à CONTRATADA no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, ocorrendo ou não o desligamento dos empregados.

7.17. Aplicam-se ao presente procedimento os demais termos estabelecidos na Resolução nº 169/2013 do Conselho Nacional de Justiça.

7.18. Em conformidade com os já referidos artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93, e mediante recibo, o objeto deste contrato será recebido:

7.19. Nos casos de atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, os encargos moratórios devidos pela CONTRATANTE, entre a data limite para pagamento e à correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal, a serem incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência, são calculados, na forma do art. 36, §4º da Instrução Normativa nº 02/08 do MPOG, por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos moratórios;

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

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6}{100} \quad I = 0,00016438$$

Em que i = taxa percentual anual no valor de 6%, capitalizada diariamente em regime de juros simples.

VP = Valor da parcela em atraso.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1. Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações:



### 8.1.1. Gerais:

- 8.1.1.1. atender a todas as exigências e prazos definidos neste Termo de Referência e em seus anexos;
- 8.1.1.2. apresentar o Plano de Implantação no prazo exigido no Anexo I deste Termo de Referência, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;
- 8.1.1.3. participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião(ões) de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos e analistas da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da(s) reunião(ões);
- 8.1.1.4. entregar mensalmente ao setor responsável pela fiscalização do contrato todos os documentos previstos **no item 7 deste Termo de Referência**.
- 8.1.1.5. cumprir as normas e regulamentos internos do CONTRATANTE;
- 8.1.1.6. responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 8.1.1.7. manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 8.1.1.8. planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis mínimos estabelecidos nas especificações técnicas;
- 8.1.1.9. refazer os serviços considerados inadequados pelo gestor ou fiscais do contrato, no prazo por eles estabelecido e sem ônus para o TRT.
- 8.1.1.10. reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- 8.1.1.11. solicitar à Fiscalização do Contrato os esclarecimentos de dúvidas, detalhes, nomenclaturas ou definições que, porventura, não constem neste instrumento ou nas Especificações Técnicas do Serviço;
- 8.1.1.12. entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo III - Modelo de Termo de Compromisso), contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no Tribunal, assinado pelo representante legal da CONTRATADA, declarando que seus profissionais manterão sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;
- 8.1.1.13. garantir o preenchimento de todos os dados necessários para a elaboração dos relatórios solicitados;
- 8.1.1.14. realizar pesquisa de satisfação dos usuários referentes a cada serviço de atendimento realizado pela CONTRATADA, sendo as pesquisas de satisfação passíveis de auditoria pela CONTRATANTE;
- 8.1.1.15. fornecer mensalmente e quando solicitado todos os relatórios constantes neste documento;
- 8.1.1.16. responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequência de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados.
- 8.1.1.17. Disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e ao final do contrato, conforme especificado nas regras de transição contratual constantes neste Termo de Referência, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações dos serviços (inventário, base de conhecimento, etc).
- 8.1.1.18. Responsabilizar-se pelo controle e execução dos chamados.

8.1.1.19. Ceder, sem ônus à CONTRATANTE e de forma permanente, todas as soluções que venham a ser desenvolvidas pela CONTRATADA para otimização da execução dos serviços objeto deste contrato.

8.1.1.20. Realizar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, utilizando documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

## **8.1.2. De Pessoal**

8.1.2.1. alocar a quantidade de profissionais que definir necessária para garantir a qualidade dos serviços prestados e cumprir os indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço definidos.

8.1.2.2. indicar, a partir da assinatura do contrato, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados, preposto titular e substituto que atuará como representante da CONTRATADA no trato diário com a CONTRATANTE;

8.1.2.3. disponibilizar, para a realização dos serviços, pessoal qualificado, especializado e idôneo, com formação e experiência profissional comprovadas e que atendam aos requisitos de qualificação constantes neste Termo de Referência.

8.1.2.4. executar e gerenciar as atividades de sua responsabilidade, incluídas as atividades de gerenciamento dos recursos humanos, administrando todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados.

8.1.2.5. arcar com as despesas referentes aos serviços de apoio administrativo próprios da CONTRATADA, necessários ao bom funcionamento do contrato, tais como papel, tonner, cartuchos de impressão, transporte etc.

8.1.2.6. manter seus empregados uniformizados e identificados com crachá de forma padronizada em toda prestação do serviço no Estado de Alagoas ;

8.1.2.7. fornecer ao TRT, para o início dos serviços, o modelo de uniforme e de crachá de identificação para a efetiva comunicação e autorização de acesso às dependências das diversas unidades do Tribunal.

8.1.2.8. substituir, sempre que exigido pela CONTRATANTE, de forma diligente e inquestionável, em até 5 (cinco) dias úteis, empregado(s) cuja permanência, atuação ou comportamento forem julgados, pela CONTRATANTE, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina, à técnica ou ao interesse dos serviços;

8.1.2.8.1. fica vedada qualquer forma de admissão de empregado anteriormente substituído a pedido do CONTRATANTE;

8.1.2.9. assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução do contrato, ainda que nas dependências ou **em deslocamento em veículo oficial** da CONTRATANTE;

8.1.2.10. assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de quaisquer problemas de saúde;

8.1.2.11. promover treinamento e atualização dos funcionários envolvidos na execução dos serviços contratados, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o Gestor do Contrato entender conveniente, especialmente no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do TRT.

8.1.2.11.1. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

8.1.2.11.2. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, não afetando a prestação dos serviços, devendo ser comprovados por meio de certificados, não acarretando em ônus ao TRT.

8.1.2.12. utilizar na execução dos serviços exclusivamente empregados do quadro de pessoal permanente da CONTRATADA, os quais exercerão suas atividades profissionais sem qualquer vínculo de qualquer natureza com o TRT, cumprindo a Legislação Trabalhista e os Acordos Coletivos de Trabalho vigentes, devendo manter sob regime CLT os empregados destacados para a prestação dos serviços à CONTRATANTE.

**8.1.2.12.1. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto a ser contratado, salvo entre empresas do mesmo grupo econômico.**

**8.1.2.12.1.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo econômico da licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente.**

**8.1.2.12.1.2. Caso haja a subcontratação de serviços entre empresas do mesmo grupo econômico, toda a documentação de qualificação técnica deverá ser em nome do licitante/contratado, sendo este integralmente responsável pela execução contratual e por todos os encargos (tributários, trabalhistas e previdenciários) decorrentes da prestação dos serviços.**

8.1.2.13. assumir integral responsabilidade por eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

8.1.2.14. entregar ao Fiscal do Contrato, antes do início da execução dos serviços, e sempre que houver novo profissional alocado para a execução das atividades, Termo de Ciência da declaração de compromisso de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE (conforme Anexo XI - Modelo de Termo de Ciência);

8.1.2.15. comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 (dois) dias, solicitação de imediata revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para prestação dos serviços contratados, quando da previsão ou concretização de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

8.1.2.16. garantir a cordialidade, educação e forma de tratamento adequada no relacionamento dos profissionais da CONTRATADA com os usuários solicitantes;

8.1.2.17. garantir que os serviços sejam prestados mediante o domínio pleno da fluência e compreensão da língua portuguesa, como falada no Brasil;

8.1.2.18. garantir a ausência de erros gramaticais e ortográficos na comunicação escrita e verbal;

8.1.2.19. obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.20. fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços e fiscalizar o uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora nº 6 do MTE;

8.1.2.21. elaborar e implementar Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.22. elaborar e implementar Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, com o objetivo de promoção e preservação da saúde dos trabalhadores, de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.1.2.23. assegurar, durante a vigência do contrato, capacitação a todos os trabalhadores em saúde e segurança no trabalho, dentro da jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 (duas) horas mensais, conforme a Resolução nº 98/2012 do CSJT;

8.1.2.24. comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sempre que demandada, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

8.1.2.24.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTE/SDH nº 2, de 12 de maio de 2011;

8.1.2.25. assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental da CONTRATADA;

8.1.2.26. priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços, nos termos do Art. 12 da Lei 8.666/93 e dos incisos II e IV do Art. 4º do Decreto nº 7.746/2012, conforme Art. 4º, §1º da Instrução Normativa nº 1/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

### **8.1.3. De Material e Infraestrutura**

8.1.3.1. **realizar o transporte de ativos de TI pertencentes ao patrimônio do TRT, em veículo oficial conduzido por motorista do Tribunal**, no caso de atendimentos onde se identifique a necessidade deste transporte, munido de um termo de responsabilidade assinado por servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação, conforme procedimentos utilizados pela área de TI do TRT.

8.1.3.2. assumir a responsabilidade por todas as providências, obrigações e conformidades relacionadas ao custeio para aquisição, instalação e manutenção de todos os recursos de infraestrutura tecnológica exigidos para a execução do contrato;

8.1.3.3. disponibilizar aos seus colaboradores os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando, a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, telefone celular), **maleta de ferramentas** com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, **carrinhos para transporte de equipamentos**, entre outros.

8.1.3.4. manter reserva técnica em quantidade suficiente e em pleno funcionamento dos componentes de infraestrutura de sua responsabilidade, descabendo a alegação problemas de insuficiência de reserva técnica para eximir-se do cumprimento dos níveis mínimos de serviço especificados neste documento;

8.1.3.5. manter aseados e organizados os locais de prestação presencial de serviço, devendo a CONTRATADA, após o encerramento das atividades, promover a retirada de todos os materiais, resíduos, instrumentos, ferramentas e equipamentos utilizados, de modo a manter a área livre e desimpedida.

8.1.3.6. **prover o acesso por meio de Internet / Intranet a Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - SGS a ser utilizado pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA** em todas as etapas da prestação dos serviços, pela Central de Serviços, Suporte Local e Grupos Solucionadores, nos termos definidos pela CONTRATANTE e alinhado às suas normas de segurança da informação, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção, conforme definido neste documento e seus anexos;

8.1.3.7. adotar a solução de acesso remoto nos termos definidos pela CONTRATANTE, bem como prover e custear a infraestrutura de tecnologia necessária para esta adoção;

8.1.3.8. possuir recursos de infraestrutura de telefonia capazes de identificar o número do telefone do usuário que está originando a chamada telefônica para fins, dentre outros, de personalização do atendimento e retorno posterior da chamada telefônica;

8.1.3.9. constituir-se em fiel depositária de qualquer material e/ou equipamento que eventualmente foi solicitado ao CONTRATANTE, obrigando-se a reparar ou substituir, conforme a hipótese, estes bens, caso os mesmos sejam danificados ou extraviados durante a execução dos serviços.

8.1.3.9.1. Caso essas providências não sejam adotadas, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de providenciar a reparação ou substituição que se fizer necessária, ressarcindo-se das despesas decorrentes, mediante descontos nos pagamentos devidos à CONTRATADA.

8.1.3.10. responsabilizar-se por danos eventuais causados ao patrimônio do CONTRATANTE, dos seus servidores, bem como a terceiros, quando praticados, ainda que involuntariamente, por seus empregados, cabendo-lhe a imediata reparação dos danos causados. Responsabilizar-se por quaisquer roubos, subtrações ou atos prejudiciais, comprovadamente praticados por seus empregados, que venham ocorrer durante a execução dos serviços.

8.1.3.11. utilizar, para a realização dos serviços, apenas softwares originais e devidamente licenciados.

## **8.2. Propriedade, Sigilo, Restrições**

### **8.2.1. Direitos de Propriedade**

8.2.1.1. A CONTRATADA cederá ao TRT, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

### **8.2.2. Condições de Manutenção de Sigilo**

8.2.2.1. A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do TRT6, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

8.2.2.2. A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, ad vindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

8.2.2.3. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo III)**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

8.2.2.4. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DO TRT**

9.1. Caberá ao TRT:

9.1.1. Disponibilizar para a CONTRATADA os softwares e hardwares (peças de reposição, componentes eletrônicos, máquinas reserva, entre outros), materiais de rede (cabos, conectores, tomadas, entre outros) em tempo compatível com os estipulados para atendimento por parte da CONTRATADA dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

9.1.2. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura básica para as equipes de suporte local alocadas nas dependências da CONTRATANTE, quais sejam, instalações físicas, mobiliário, computadores, telefonia, telecomunicações, rede local e **transporte de equipamentos e profissionais da contratada para as unidades do Interior do Estado de Alagoas**, necessárias à execução dos serviços objeto do Termo de Referência e demais anexos.

9.1.3. Disponibilizar documentação técnica e treinamento ao pessoal da CONTRATADA nos softwares aplicativos de uso exclusivo do TRT, quando pertinente ao atendimento pela Central de Serviços e Suporte Técnico Local.

9.1.4. Emitir **Termo de Liberação para Início dos Serviços (Anexo V)**, depois de verificada a realização dos procedimentos para a implantação dos serviços e documentação pertinente.

9.1.5. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados e uniformizados, às dependências das unidades do TRT abrangidas por esta contratação, aos dados e

demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.

9.1.6. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

9.1.7. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal da CONTRATADA através do preposto designado, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.

9.1.8. Designar servidores competentes para atuarem como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato, conforme descrito no item 10 – GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO deste documento.

9.1.8.1. A gestão, acompanhamento e fiscalização serão exercidos no interesse exclusivo da Administração e não excluem em hipótese alguma as responsabilidades da CONTRATADA, inclusive perante terceiros.

9.1.9. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, mediante entrega das Notas Fiscais/Faturas, após atesto das mesmas pelo respectivo Gestor do Contrato.

9.1.10. Emitir formalmente Ordem de Serviço para a CONTRATADA;

9.1.11. Avaliar a qualidade e acompanhar a execução de serviços, identificando eventuais não conformidades;

9.1.12. Zelar pela segurança dos materiais/equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;

9.1.13. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências do Tribunal;

9.1.14. Elaborar o Plano de Inserção, quando necessário;

9.1.15. Elaborar e encaminhar à CONTRATADA Termo de Confidencialidade, quando necessário;

9.1.16. Elaborar “Relatório de Fiscalização do Contrato” e registrar todas as ocorrências positivas e negativas do contrato, mantendo o registro histórico de gerenciamento, quando necessário;

9.1.17. Convocar reunião inicial, quando necessário, com todos os envolvidos na contratação;

9.1.18. Encaminhar demandas de correção à CONTRATADA;

9.1.19. Emitir pareceres no processo administrativo relativo à execução dos serviços, especialmente quanto à aplicação de sanções e alterações contratuais;

9.1.20. Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;

9.1.21. Fiscalizar, quando julgar conveniente, nas dependências da prestadora, mesmo sem prévia comunicação, a prestação de serviços.

9.1.22. Encaminhar à Autoridade Competente eventuais pedidos de alterações contratuais;

9.1.23. Acompanhar o prazo de apresentação das notas fiscais, faturas ou congêneres, bem como recebê-las, atestá-las e encaminhá-las para pagamento.

9.1.24. Quando do término da vigência do contrato, informar à Autoridade Competente para liberação da garantia contratual em favor da CONTRATADA, quando houver.

## **10. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**10.1. Ao Fiscal Administrativo do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Secretaria de Administração, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, compete, entre outras atribuições:**

10.1.1. verificar a aderência do objeto das Ordens de Serviço aos termos contratuais;

10.1.1.1. se, durante a execução da Ordem de Serviço, for identificada qualquer desconformidade com o algum termo contratual, o fiscal administrativo deverá elaborar um documento indicando os termos contratuais aos quais o objeto da Ordem de Serviço não está aderente e enviá-lo ao Gestor do contrato;

10.1.2. receber as faturas mensais da CONTRATADA, acompanhada de toda a documentação prevista neste Termo de Referência;

10.1.3. efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação ou substituição dos documentos e informações entregues em desacordo com esse Termo de Referência;

10.1.4. assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que todos os aspectos administrativos da contratação foram cumpridos;

**10.1.5. atestar a regularidade Fiscal, Trabalhista e Previdenciária da CONTRATADA;**

10.1.6. encaminhar ao fiscal técnico, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisado o cumprimento dos aspectos técnicos da contratação.

**10.2. Ao Fiscal Técnico do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, compete, dentre outras atribuições:**

10.2.1. Acompanhar, fiscalizar e exigir da CONTRATADA o exato cumprimento do contrato, nos termos e condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

10.2.2. Prestar à CONTRATADA as orientações e esclarecimentos necessários à execução do objeto, inclusive as de ordem técnica afetas ao seu cargo efetivo, cargo/função de confiança ou formação profissional;

10.2.3. Sustar qualquer trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária.

10.2.4. Anotar em registro próprio ou formulário equivalente e comunicar ao Gestor as eventuais intercorrências operacionais, as medidas adotadas para a respectiva solução, bem como as orientações, esclarecimentos e solicitações verbais efetuadas à CONTRATADA;

10.2.5. Realizar a avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos.

10.2.6. Efetuar o recebimento provisório e, se for o caso, adotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à ciência da CONTRATADA para que proceda, incontinenti, a retificação de serviço realizado em desacordo com o Termo de Referência e demais documentos da contratação;

10.2.7. Assessorar o recebimento definitivo, certificando-se que o objeto fornecido atende a todos os requisitos físicos e técnicos e especificações de quantidade e de qualidade, preço e prazos, entre outras condições previstas no Termo de Referência e demais documentos da contratação;

10.2.8. Validar junto ao preposto, previamente ao faturamento mensal, o cumprimento dos níveis de serviço definidos e as glosas a serem aplicadas na fatura correspondente.

**10.2.9. Atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos técnicos definidos neste Termo de Referência;**

10.2.10. Encaminhar ao fiscal requisitante, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

**10.3. Ao Fiscal requisitante do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, compete, dentre outras atribuições:**

10.3.1. verificar se os quesitos de necessidade, economicidade e oportunidade da contratação continuam sendo satisfeitos.

10.3.2. atestar a efetiva realização dos serviços quanto aos aspectos de negócio definidos neste Termo de Referência;

10.3.3. encaminhar ao gestor do contrato, após o atesto provisório, toda a documentação relativa ao faturamento mensal da CONTRATADA, a fim de que seja analisada a efetividade dos serviços previstos na contratação.

**10.4. Ao Gestor do Contrato (CONTRATANTE), representado por servidor da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão, compete, dentre outras atribuições:**

10.4.1. Realizar reunião inicial com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato, da CONTRATADA e dos demais intervenientes por ele identificados;

10.4.2. Supervisionar a execução dos serviços, anotando em livro próprio os acontecimentos considerados relevantes, bem como as providências tomadas pela CONTRATADA para sanar as falhas identificadas, ou ainda, a recusa da mesma em saná-las no prazo estabelecido pela CONTRATANTE;

10.4.3. Fiscalizar a boa execução dos serviços, comunicando à CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades, e as ocorrências que, a seu critério, exijam medidas corretivas. Aplicar, quando couberem, as penalidades previstas e/ou definir prazo para correção;

10.4.4. Sustar a execução de qualquer serviço feito em desacordo com o contrato, a ser realizado conforme as normas técnicas, instruções e procedimentos definidos pela CONTRATANTE;

10.4.5. Encaminhar à administração do TRT relato circunstanciado de todos os fatos e ocorrências que caracterizem atraso e descumprimento de obrigações assumidas e que sujeitem a CONTRATADA às sanções previstas neste documento, discriminando em memória de cálculo, se for o caso, os valores das multas aplicáveis;

10.4.6. Na hipótese de descumprimento total ou parcial do contrato ou de disposição do Termo de Referência e demais documentos da contratação, a dotar imediatamente as medidas operacionais e administrativas necessárias à notificação da CONTRATADA para o cumprimento incontinenti das obrigações inadimplidas;

10.4.7. Analisar e manifestar-se circunstanciadamente sobre justificativas e documentos apresentados pela CONTRATADA por atraso ou descumprimento de obrigação assumida, submetendo sua análise e manifestação à consideração da autoridade administrativa competente;

10.4.8. Avaliar e homologar o relatório gerencial mensal, até o 5º dia útil da sua entrega. O relatório gerencial deverá ser emitido até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços contratados para reunião de análise do mesmo;

10.4.9. Efetuar o recebimento definitivo após a homologação e aceite do relatório gerencial mensal;

10.4.10. Exigir a apresentação de todo e qualquer documento relativo aos serviços que julgarem cabíveis;

10.4.11. Emitir as instruções que julgar necessárias ao melhor andamento dos serviços.

**10.4.12. Efetuar o "recebimento definitivo" e o atesto da nota fiscal, encaminhando-a imediatamente ao setor competente para pagamento;**

10.4.13. Em caso de rescisão ou término contratual, comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, de modo que a empresa possa realizar as atividades de transição do contrato, para a CONTRATANTE (ou terceiro por ela designada);

10.4.14. Analisar os desvios de qualidade através de relatórios realizados pelo Fiscal Técnico. Se constatado o desvio, elaborar, corrigir e encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA.

10.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas pelo gestor do contrato, em tempo oportuno, à unidade competente, para adoção das medidas que julgar convenientes;



10.6. A ação de fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;

#### 10.7. Mecanismos Formais de Comunicação

Função de comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Penalidades ou sanções por descumprimento de cláusulas contratuais	Fiscal administrativo do contrato Gestor do Contrato	Representantes da CONTRATADA	Ofício por carta ou por e-mail	De acordo com o surgimento do evento, de acordo com a avaliação do CONTRATANTE
Comunicação eventual e ordinária	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Semanal. Diária se necessário.
Solicitação de documentos	Fiscal administrativo do contrato Fiscal técnico do Contrato Gestor do Contrato	Preposto da CONTRATADA	e-mail	Mensal ou por demanda.

#### 10.8. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis de Serviço

10.8.1. A qualidade dos serviços relativos aos itens 1 e 3 será aferida pelo atingimento dos níveis mínimos de serviços definidos no **item 12 do Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços deste Termo de Referência**, e também no **item 9 do Anexo II - Especificações da Solução de Gestão de Serviços – SGS deste Termo de Referência**.

#### 10.9. Estimativa de Volume e Bens/Serviço

10.9.1. As informações necessárias à caracterização, dimensionamento e estimativa de volume de bens e serviços relacionados ao objeto desta contratação encontram-se detalhadas no **item 10 do Anexo I - Especificações Técnicas dos Serviços deste Termo de Referência**.

### 11. SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO

11.1. Ficará impedido de licitar e contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais, o licitante que, convocado no prazo de validade de sua proposta:

- 11.1.1. não celebrar o contrato ou não assinar a Ata de Registro de Preços;
- 11.1.2. deixar de entregar documentação exigida no termo de referência;
- 11.1.3. apresentar documentação falsa;
- 11.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto deste Pregão;
- 11.1.5. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 11.1.6. não mantiver a proposta;
- 11.1.7. comportar-se de modo inidôneo;
- 11.1.8. fizer declaração falsa;
- 11.1.9. cometer fraude fiscal.

11.2. O Tribunal autuará processo administrativo contra as empresas que praticarem os atos ilegais tipificados no item supra, conforme recomendação do Tribunal de Contas da União, no Acórdão nº 1793/2011.

11.3. As penalidades decorrentes dos itens anteriores serão registradas no SICAF.

11.4. O atraso injustificado no atendimento à convocação para a assinatura da Ata de Registro de Preço ou não celebrar o contrato sujeitará o Contratado à multa de mora, no percentual de 1% (um por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado.

11.5. Além das sanções previstas nos itens acima, a CONTRATADA poderá incorrer nas seguintes penalidades:

11.5.1. Advertência;

11.5.2. multa, no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total a ser registrado, na hipótese de recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços ou não celebrar o contrato;

11.5.3. multa, no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização, pela CONTRATADA, dos indicadores de níveis de serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos, ou das quantidades dos serviços utilizados;

11.5.4. multa, no percentual de 1% (um décimo por cento) sobre o valor mensal de pagamento, na hipótese de entrega, pela CONTRATADA, da documentação exigida no Termo de Referência, de forma incompleta, ou ausência da entrega da documentação exigida no referido item.

11.5.5. multa, no percentual de 1% (um por cento) por obrigação descumprida, até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal de pagamento, nos demais casos de descumprimento contratual.

11.6. A aplicação das sanções previstas neste instrumento será sempre precedida de ampla defesa, cuja intimação dar-se-á na forma da lei, inclusive via de fax ou e-mail.

## **12. VIGÊNCIA, REAJUSTE E GARANTIA CONTRATUAL**

12.1. **O contrato terá duração de 6 (seis) meses**, iniciando-se a partir de sua assinatura, sem possibilidade de prorrogação e de repactuação, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

### **12.2. Condições de Alteração**

12.2.1. O Contrato decorrente desta licitação poderá ser aditado para adequação a posteriores regulamentações das Leis nº 9.069 de 29/06/95 e Lei nº 10.192 de 14/02/2001.

12.2.2. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, sem que isso implique em alterações dos preços cotados, de acordo com o estabelecido no parágrafo 1º do art. 6º da Lei nº 8.666/93.

12.2.3. As supressões citadas no item anterior poderão exceder os limites ali estabelecidos, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes, conforme disposto no art. 65, § 2º, inciso II da Lei nº 8.666/93, com redação dada pela Lei nº 9.648/98.

12.2.4. Quando houver alteração social em sua estrutura, a CONTRATADA deverá encaminhar ao setor competente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, documentação devidamente autenticada, comprovando o fato.

### **12.3. Condições de Cancelamento**

12.3.1. A inadimplência, parcial ou total, das cláusulas e condições estabelecidas no contrato decorrente desta licitação, por parte da CONTRATADA, assegurará à CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação, através de ofício, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, ficando a critério da CONTRATANTE declarar rescindido o Contrato, nos termos desta cláusula e/ou aplicar a multa prevista neste termo e na Lei nº 8.666/93.

12.3.2. O contrato decorrente desta licitação também poderá ser rescindido por quaisquer dos motivos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

12.3.3. A rescisão se dará de pleno direito, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, nos casos previstos nos incisos IX e X do referido art. 78 da Lei nº 8.666/93.

**12.4. Como garantia da execução total e do fiel cumprimento do contrato,** a empresa CONTRATADA oferecerá uma garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, e com validade durante a execução do contrato e 6 (seis) meses após o término de vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, consoante o disposto no art. 56 da Lei nº 8.666/93, com a previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração.

12.4.1. O comprovante deve ser apresentado Secretaria de Administração deste Tribunal, até 10 (dez) dias úteis após a ciência da assinatura do contrato.

12.4.1.1. O descumprimento do prazo descrito no subitem anterior sujeita o licitante vencedor às penalidades previstas em Edital.

12.4.2. Não será aceita a garantia que contenha cláusula de ressalva quanto às obrigações de natureza trabalhista, previdenciária ou em decorrência de aplicação de sanção Administrativa.

12.4.3. A garantia será adequada, se ocorrer alteração do valor do contrato, inclusive nas repactuações, mantendo-se sempre o percentual supramencionado.

12.4.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

12.4.4.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.4.4.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.4.4.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

12.4.4.4. Eventual inadimplemento das obrigações e dos encargos sociais e trabalhistas da CONTRATADA.

12.4.4.5. No caso de seguro prestado sob a modalidade seguro garantia, somente serão aceitas apólices com previsão expressa das coberturas estabelecidas no subitem 12.5.4.

12.4.5. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);

12.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

12.6. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;

12.7. A garantia será considerada extinta se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

12.8. A rescisão contratual, quanto aos casos em que poderá ocorrer e as formas de sua efetivação, bem como suas consequências, serão regidas pelo disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/1993 e pelo contido neste instrumento.

### **13. ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

13.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

13.2. ANEXO II - ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

13.3. ANEXO III - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

- 13.4. ANEXO IV - MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA
- 13.5. ANEXO V - MODELO DE TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS
- 13.6. ANEXO VI - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO
- 13.7. ANEXO VII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
- 13.8. ANEXO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO RESOLUÇÃO Nº 07/2015 DO CNJ
- 13.9. ANEXO IX - MODELO DE DECLARAÇÃO RESOLUÇÃO Nº 156/2012 DO CNJ
- 13.10. ANEXO X - MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO
- 13.11. ANEXO XI - TERMO DE CIÊNCIA
- 13.12. ANEXO XII – MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS
- 13.13. ANEXO XIII –PLANILHA DE ANÁLISE DE PREÇOS DE MERCADO
- 13.14. ANEXO XIV - MEMÓRIA DE CÁLCULO
- 13.15. ANEXO XV - TABELA DE PERCENTUAIS PARA RETENÇÃO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

## **14. GENERALIDADES**

- 14.1. Os dados do TRT 19ª Região: CNPJ: 35.734.318/0001-80; UASG: 080022.
- 14.2. A licitação objeto deste Termo de Referência poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 49 da Lei 8.666/93.
- 14.3. A participação nesta licitação implica em plena aceitação dos termos e condições deste Termo de Referência e seus anexos.
- 14.4. Ao contratado poderá ser acrescido ou diminuído o objeto do fornecimento dentro dos limites estabelecidos na lei 8.666/93.

Maceió, 18 de outubro de 2016.

### **EQUIPE DE CONTRATAÇÃO**

---

MAURÍCIO AUGUSTO  
FIGUEIREDO  
Integrante Requisitante

---

FELIPE COSTA LEITE  
Integrante Técnico

---

MARCOS ANTONIO  
APOLONIO DA SILVA  
Integrante Administrativo

# ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

## 1. Visão Geral da Contratação dos Serviços de Atendimento a Usuários

1.1. Os serviços de atendimento a usuários a serem contratados são compostos pelos serviços de atendimento remoto a usuários no formato de Central de Serviços (1º nível) e pelo Suporte Técnico Local (2º nível) no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT 19ª Região em todo o Estado de Alagoas.

1.2. Os serviços executados no escopo desta contratação devem obedecer às normas, procedimentos, técnicas e práticas preconizados pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL, em sua versão 2 e 3, assim também como o conjunto de melhores práticas apresentadas pela HDI (Help Desk Institute) e na norma ISO 20.000 – Gerenciamento de Serviços de TI;

1.3. A CONTRATADA deve primar pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TI no suporte aos usuários. Por este motivo, exige-se que a CONTRATADA possua experiência e comprove através de atestado de capacidade técnica a adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais métodos e processos;

1.4. A realização dos processos ITIL significa seguir as práticas descritas naquela metodologia, manter equipe capacitada para aplicar os conceitos, utilizar ferramentas que implementem o ITIL e gerar relatórios com as informações pertinentes a metodologia.

1.5. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA incluem implantação e operacionalização das disciplinas ITIL versão 3 previstas no escopo deste documento, de acordo com as definições dos processos definidos pela CONTRATANTE.

## 2. Serviços que compõem os itens 1 a 3 do objeto:

### 2.1. Serviço de Atendimento a Usuários – Central de Serviços (1º Nível) - Item 1

2.1.1. O atendimento a usuários no primeiro nível de suporte configurará como o ponto único de contato para todos os usuários com a área de TI.

2.1.2. São considerados usuários os servidores e magistrados do TRT, bem como aqueles que utilizam soluções de TI deste Tribunal.

2.1.3. O serviço será solicitado à central prioritariamente via intranet (página web ou chat) ou, quando necessário e nos casos previstos neste documento, por telefone, e realizado por meio de software de atendimento remoto indicado pelo TRT, seja do próprio Tribunal, acessado pelos técnicos da Central de Serviços de maneira remota, seja contratado como serviço da própria CONTRATADA, conforme previsto nos itens 4 e 5 do Termo de Referência.

2.1.4. Será denominado Central de Serviços, em alinhamento às melhores práticas definidas no framework ITIL.

2.1.5. A Central de Serviços será responsável por **registrar e, organizar e acompanhar** todas as solicitações ou requisições de serviços e incidentes, doravante denominados chamados. Não serão consideradas como chamados as consultas de status de chamados registrados anteriormente.

2.1.6. Deverá estar disponível no horário das 07:30hs às 15:30hs, de segunda-feira a sexta-feira, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, atendendo a todas as unidades do TRT, incluindo a Escola Judicial do TRT.

### 2.2. Serviço de Suporte Técnico Local (2º Nível) - Itens 2 e 3

2.2.1. O serviço de suporte técnico local, definido como segundo nível de suporte, compreende o atendimento técnico presencial no ambiente do usuário, sempre que acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou a solicitação de serviço.

2.2.2. Envolve as atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede; software de comunicação de

redes de dados; cabeamento estruturado de dados; ativos de rede; montagem e manutenção básica, preventiva e corretiva, de equipamentos; assistência técnica a estações de trabalho e notebooks (verificações simples e troca de componentes defeituosos fornecidos pela CONTRATANTE), bem como outras atividades de natureza de suporte técnico de TI.

2.2.3. Será composto por equipe de técnicos que atuarão em campo, em todas as unidades do TRT localizadas no Estado de Alagoas, dividido em 2 grupos (**GRUPO 1 para as unidades localizadas na cidade de Maceió-AL, e GRUPO 2 para as unidades localizadas nas demais cidades do Estado de Alagoas**), conforme detalhado na **seção 10 deste documento**.

**2.2.3.1. Os técnicos de 2º Nível responsáveis pelo atendimento no interior serão transportados em veículo oficial da CONTRATANTE com motorista da sede do TRT em Maceió-AL até os locais de atendimento dos chamados, acompanhados dos equipamentos necessários.**

**2.2.3.2. A CONTRATADA responderá integralmente pelos custos, incidentes e eventuais acidentes que possam vir a ocorrer no deslocamento de seus funcionários até os locais de atendimento.**

2.2.4. O atendimento a incidentes e requisições poderá exigir a movimentação de ativos de tecnologia entre o local de trabalho do usuário solicitante.

2.2.4.1. Este transporte será realizado pela CONTRATADA, em veículo oficial com motorista da CONTRATANTE, contemplando atividades de instalação, remoção e substituição de equipamentos de informática pertencentes ao TRT em todas as regiões do Estado, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

2.2.4.2. Os equipamentos deverão ser transportados em carrinhos de transporte da CONTRATADA apropriados.

2.2.5. O incidente ou a solicitação de serviço não resolvido será direcionado para os grupos solucionadores do TRT, de acordo com o **Catálogo de Serviços de TI**.

2.2.6. Nas sessões do Tribunal será necessária a presença de técnico de suporte da CONTRATADA de prontidão durante o período inicial das sessões.

2.2.7. Poderá haver a necessidade de prestação do serviço de suporte técnico local em eventos especiais promovidos pelo TRT, nos quais o técnico da CONTRATADA deverá estar de prontidão com uniforme social composto por terno e gravata, conforme estimativa de eventos definida na **sessão 10 deste documento**.

**2.2.7.1. Como referencial mínimo e critério para avaliação das propostas comerciais, define-se que o quantitativo mínimo de profissionais a serem considerados na composição da equipe de atendimento de 2º Nível é:**

**2.2.7.1.1. Pelo menos 1 (um) preposto;**

**2.2.7.1.2. Pelo menos 1 (um) supervisor técnico local, papel que pode ser desempenhado pelo proposto, respeitadas as exigências definidas no item 9.9 deste documento;**

**2.2.7.1.3. Pelo menos 2 (dois) técnicos de suporte técnico de 2º nível destinados ao atendimento das demandas do GRUPO 1 (capital);**

**2.2.7.1.4. Pelo menos 1 (um) técnico de suporte técnico de 2º nível destinado ao atendimento das demandas do GRUPO 2 (interior);**

**2.2.7.2. A definição de uma equipe mínima de atendimento de 2º nível não exime a responsabilidade da contratada em dimensionar adequadamente a sua proposta comercial, de forma a atender os serviços e os níveis mínimos de serviços definidos neste documento.**

2.2.8. Os serviços de suporte local serão prestados de segunda-feira a sexta-feira, das 07:30h às 15:30h, não havendo a prestação de serviços nos finais de semana, exceto em eventos especiais, conforme disposto acima.

**2.2.9. Estão incluídos no escopo do serviço de suporte técnico local à Escola Judicial do TRT, localizada em prédio anexo ao edifício Sede do Tribunal.**

### **3. Especificação Técnica dos Serviços de Suporte Técnico**

#### **3.1. Requisitos de Negócio aplicáveis à Central de Serviços (1º nível) - Item 1**

3.1.1. A Central de Serviços deverá funcionar como o ponto único de contato dos usuários com a área de TI do TRT para reportar requisições, incidentes e demandas, realizando o atendimento de primeiro nível para incidentes e requisições.

3.1.2. A Central de Serviços deverá operar em instalações próprias da CONTRATADA, em local externo ao TRT, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a prestação do serviço a ser contratado.

3.1.2.1. A CONTRATADA deverá dispor de gerador próprio para sustentação de 100% das cargas essenciais da Central de Serviços, sendo comprovado através de relatório mensal e vistoria técnica, executada pelo CONTRATANTE nas dependências da CONTRATADA.

3.1.3. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT.

3.1.4. A Central de Serviços deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de atendimento ao usuário.

3.1.5. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT designará um gestor do processo, responsável por monitorar a execução do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no respectivo fluxo.

3.1.6. Considera-se "incidente" toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e "requisição de serviços" toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI, entre outros.

3.1.7. São chamados "serviços elegíveis" aqueles cuja resolução deve ocorrer obrigatoriamente no primeiro nível de atendimento quando se tratar de requisições, ou seja, na Central de Serviços. Quando se tratar de incidentes, a resolução deverá ocorrer no primeiro nível de atendimento, no entanto, caso não consiga resolvê-lo, deverá encaminhar para o grupo solucionador de 2º nível com a justificativa do ocorrido.

3.1.7.1. **A lista dos serviços elegíveis para o atendimento no 1º nível será definida no início do contrato**, sendo continuamente atualizada, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.1.8. A empresa CONTRATADA deverá fornecer relatórios gerenciais sobre o desempenho do serviço prestado, conforme detalhamento nas seções subsequentes deste Termo de Referência, de forma a subsidiar a gestão do serviço.

3.1.9. Compõem a solução a ser CONTRATADA, a infraestrutura de telefonia necessária para operar a Central de Serviços, com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), URA (Unidade de Resposta Audível), com disponibilização de um número gratuito **0800** para o atendimento aos usuários do TRT, como também o sistema de gravação digital e link de comunicação com o TRT.

3.1.9.1. O número 0800 deverá receber ligações provenientes de telefones fixos e móveis locais, e fixos e móveis DDD.

3.1.9.2. A URA deverá possibilitar a configuração de mensagens customizadas da CONTRATANTE e menus de navegação.

3.1.9.3. Será exigida a disponibilidade mínima de 99,5 % para toda a infraestrutura necessária prestação dos serviços prevista nesta especificação, por mês, considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, inclusive no período de estabilização previsto nos Requisitos Temporais deste Termo de Referência.

#### **3.2. São requisitos do sistema de telefonia:**

3.2.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao TRT;

3.2.2. Permitir a configuração de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações e guiar o atendimento, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

3.2.3. Possuir a funcionalidade "cut-thru", permitindo ao usuário interromper uma mensagem de resposta audível ao digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;

3.2.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;

3.2.5. Possibilitar a gestão de todas as chamadas telefônicas mediante sistema de log, a partir do qual seja possível medir os indicadores de desempenho da Central de Serviços, cujos dados irão compor o **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**, detalhado neste documento. Dentre os indicadores, citam-se percentual de ligações atendidas no tempo estipulado, percentual de ligações perdidas, horário de pico de atendimento, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio da fila de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, quantidade de chamadas ocupadas, entre outros;

3.2.6. Disponibilizar mecanismos que permitam o monitoramento dos indicadores de telefonia em tempo real pelos servidores do TRT responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

### **3.3. Quanto aos requisitos do link de comunicação**

3.3.1. A CONTRATADA deverá apresentar no **Plano de Implantação** o projeto para o estabelecimento do link de comunicação, a ser avaliado pela equipe técnica do TRT, destinado à conexão da Central de Serviços com o TRT e acesso dos técnicos do TRT ao Sistema de Gerenciamento de Serviços – SGS indicado pela CONTRATANTE;

3.3.2. O link de comunicação a ser provido pela CONTRATADA deverá ser redundante em relação ao link de internet do TRT, de forma que os dados trafeguem por rotas lógicas e físicas distintas entre os dois links;

3.3.2.1. Não será admitido, durante toda a vigência contratual, a utilização de link de dados que utilize a mesma infraestrutura do atual provedor de internet do TRT, para fins de redundância efetiva.

3.3.3. Os materiais que por ventura sejam utilizados deverão constar na proposta comercial da empresa, para fins de cálculo da prestação única mensal a ser paga pelo CONTRATANTE;

3.3.4. Deverão ser fornecidas portas no padrão Ethernet RJ-45, no protocolo Ethernet padrão;

3.3.5. O link fornecido pela CONTRATADA deverá ser utilizado como meio principal de tráfego de dados, sendo que o link de internet do TRT poderá ser utilizado apenas em caso de falha do primeiro;

3.3.6. O link deverá ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso ao sistema de gerenciamento de serviços de TI que será fornecido pela CONTRATADA, a realização dos backups noturnos da solução, bem como o acesso remoto às estações de trabalho do CONTRATANTE.

3.3.7. Todo o tráfego de dados deve ser seguro, realizado via VPN ou outro meio de criptografia autorizado pela CONTRATANTE, nos dois links de acesso.

3.3.8. O link deverá permitir o monitoramento da utilização através de protocolo SNMP e será monitorado pela equipe de TI do TRT.

3.3.9. A disponibilidade mínima do link de dados a ser fornecido deverá ser de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento).

3.3.10. A velocidade do link de dados a ser fornecido deverá ser calculada pela CONTRATADA em função do volume de dados a ser trafegado, não devendo ter capacidade nominal inferior a 10 Mbps (dez megabits por segundo) tanto para download quanto para upload, e sem limitação de tráfego.



### **3.4. Compete à Central de Serviços:**

3.4.1.1. Registrar, classificar e realizar o primeiro atendimento às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, chat, e-mail ou registro em sistema de controle de chamados de suporte disponibilizado na intranet.

3.4.1.2. Executar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" no Catálogo de Serviços, utilizando como meios o contato telefônico, chat ou acesso remoto.

3.4.1.2.1. Estão incluídas as atividades de investigação, diagnóstico e aplicação de uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou o cumprimento das requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário.

3.4.1.3. Prestar informações ao usuário acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).

3.4.1.4. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT, bem como aos níveis de serviço referentes ao primeiro atendimento, ao tempo de espera do usuário na fila de chamados telefônicos e ao tempo de validação de reabertura de chamados.

3.4.1.5. Manter atualizadas as bases de conhecimento e as bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros.

3.4.1.5.1. Para cada chamado atendido, resolvido no 1º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, o script utilizado, itens de configuração afetados e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.

3.4.1.6. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo atendimento ao chamado, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

3.4.1.7. Executar os procedimentos padrão de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.

3.4.1.8. Seguir o fluxo do processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT, bem como quaisquer outros processos relacionados à Central de Serviços, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT.

3.4.1.8.1. Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT.

3.4.1.8.2. A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal, refletindo estas adequações na solução de gerenciamento de serviços de TI - SGS.

3.4.1.9. Realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.

3.4.1.10. Orientar e prestar assistência remota aos usuários de serviços de TI, executando intervenções remotas na estação de trabalho do usuário para a realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, bem como reparos diversos que constem na lista de chamados elegíveis definida em conjunto CONTRATANTE e CONTRATADA.

**3.4.1.10.1. As intervenções remotas deverão ser sempre previamente autorizadas pelo usuário da estação de trabalho.**

3.4.1.11. Assegurar que os atendimentos críticos sejam priorizados.

3.4.1.12. Assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo TRT.

3.4.1.13. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

3.4.1.14. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) para os serviços de TI, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.15. Elaborar, propor melhorias e manter atualizados **procedimentos de autoatendimento ao usuário de TI do TRT**, quando aplicáveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT.

3.4.1.15.1.A existência de procedimentos desta natureza não desobriga a CONTRATADA a realizar o atendimento telefônico ao usuário de TI, caso o usuário opte por não utilizar o canal de autoatendimento.

3.4.1.16. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.

3.4.1.17. Receber notificações de eventos significativos detectados na infraestrutura e nos serviços de TI para que os técnicos de atendimento tratem a falha antes que os usuários percebam e reportem o ocorrido.

3.4.1.17.1.Os eventos devem ser tratados como chamados, seguindo o fluxo do processo definido.

3.4.1.18. Encaminhar para os grupos solucionadores de segundo nível os atendimentos não solucionados, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TI do TRT.

3.4.1.19. Monitorar o atendimento, realizando a gestão do ciclo de vida do chamado.

3.4.1.20. Realizar pesquisa de satisfação para todos os chamados concluídos.

3.4.1.20.1.As pesquisas deverão ser realizadas por meio eletrônico, pela URA, quando o atendimento for concluído via telefone, ou por e-mail automático, quando o chamado for atendido remotamente ou pela equipe de 2º Nível.

3.4.1.20.2.Toda pesquisa deverá estar diretamente relacionada a um chamado.

3.4.1.20.3.O conteúdo da pesquisa e a escala de satisfação serão definidos pela CONTRATANTE.

3.4.1.20.4.O resultado da pesquisa deverá integrar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e comporá o indicador de satisfação, para fins de avaliação de qualidade.

3.4.1.21. Realizar os procedimentos de resolução de problemas – troubleshooting - definidos pelo TRT.

3.4.1.22. Reportar quaisquer inadequações ou sugestões de melhoria na documentação dos serviços e procedimentos do TRT.

3.4.1.23. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

3.4.1.24. Manter atualizadas todas as informações referentes aos serviços de TI, inserindo, atualizando e excluindo dados referentes a procedimentos operacionais, troubleshootings, scripts de atendimento, catálogo de serviços, conforme processo definido pelo TRT.

3.4.2. Os chamados cujo ciclo de vida seja exclusivamente interno (entre unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT) não serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.4.3. A Central de Serviços deverá utilizar os seguintes meios de contato para a operação das suas atividades: **cliente web da ferramenta a ser disponibilizada pela CONTRATADA, (prioritariamente para a abertura de chamados), telefone, e-mail e chat.**

3.4.3.1.1. Os usuários de TIC do TRT deverão a utilizar, **prioritariamente**, a SGS para a abertura de chamados (intranet ou chat), salvo em situações onde o usuário não tenha acesso à uma estação de trabalho para fazê-lo.

**3.4.3.1.2. Magistrados, Diretores e Secretários, que somam cerca de 100 usuários, poderão solicitar atendimento por meio telefônico em qualquer circunstância, de forma a agilizar a priorização e atendimento de suas demandas.**

**3.5. Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico Local (2º Nível) - Itens 2 e 3**

3.5.1. As atividades desempenhadas pelo Suporte Técnico Local possuem natureza intelectual e tecnológica relacionadas a manutenções, revisões, reparos/consertos e atualizações, de hardware e/ou software.

3.5.2. Os técnicos da equipe de suporte de 2º Nível da CONTRATADA deverão atuar nas

dependências da CONTRATANTE.

3.5.3. Os tipos de serviços a serem prestados pelo Suporte Técnico Local incluem, mas não se limitam a:

- 3.5.3.1. Suporte aos sistemas operacionais: Windows 2008, Windows 2012, Windows XP/Vista, Windows 7, Windows 8 e Windows 10;
- 3.5.3.2. Suporte a Redes (LAN e WAN);
- 3.5.3.3. Suporte a Internet/Intranet;
- 3.5.3.4. Suporte a impressão;
- 3.5.3.5. Suporte a E-mail;
- 3.5.3.6. Suporte ao Active Directory;
- 3.5.3.7. Suporte a Hardware;
- 3.5.3.8. Suporte a suítes de aplicativos para escritório Microsoft Office e BrOffice;
- 3.5.3.9. Suporte a Sistemas Administrativos;
- 3.5.3.10. Suporte a Sistemas Judiciais (Instalação, Configuração e Operação Básica, de acordo com os scripts de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE);
- 3.5.3.11. Instalação de aplicativos tais como BrOffice, Microsoft Office, Antivírus, Adobe Reader e etc;
- 3.5.3.12. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional, aplicativos de escritório, sistemas administrativos e sistemas de acompanhamento judicial;
- 3.5.3.13. Serviços de gestão de usuários e grupos;
- 3.5.3.14. Montagem e manutenção básica preventiva de equipamentos, incluindo a limpeza interna dos equipamentos de informática;
- 3.5.3.15. Assistência técnica a estações de trabalho e notebooks (verificações simples e troca de componentes defeituosos fornecidos pela CONTRATANTE);
- 3.5.3.16. Deslocamento de equipamentos para atualização de parque, instalação de novas unidades de trabalho, solução de problemas, dentre outros, conforme a necessidade da demanda do TRT, em todo o Estado de Alagoas.

**3.5.4. Os serviços de suporte técnico local serão prestados no horário das 07:30 às 15:30h, nas diversas unidades do TRT localizadas no Estado de Alagoas.**

3.5.4.1. Durante o período de vigência do contrato, poderá ocorrer a implantação de novas unidades ou alterações nos locais hoje existentes e que deverão ser atendidas pela CONTRATADA, respeitado o direito da CONTRATADA de requerer o reequilíbrio contratual nestas situações, caso necessário.

3.5.5. Os chamados serão encaminhados para a CONTRATADA através do sistema de gerenciamento de serviços de TI - SGS.

3.5.6. O serviço a ser contratado caracteriza-se pelo atendimento tempestivo às demandas dos usuários, decorrentes de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento do ambiente e das soluções de TI do TRT.

3.5.7. A CONTRATADA deverá assegurar a qualidade, eficiência e eficácia nas atividades de suporte técnico local.

3.5.8. Os técnicos de suporte de 2º nível deverão resolver seus chamados da forma mais eficiente possível, conforme o tipo do chamado, atendendo aos níveis de serviço definidos. Desta forma, poderá ser utilizado também o acesso remoto para realização de suas atividades, quando possível.

**3.5.9. A Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT designará um gestor do processo, responsável por monitorar o andamento do fluxo de processos de atendimento ao usuário, identificando e tratando as anormalidades, gargalos e possibilidades de melhorias no fluxo de processos.**

**3.5.10. São atribuições do Suporte Técnico Local:**

- 3.5.10.1. Atender as demandas técnicas presenciais no ambiente do usuário, sendo acionado pelo nível de suporte antecedente, conforme processo de atendimento, para resolver incidentes ou requisições.
- 3.5.10.1.1.O atendimento também poderá ser realizado de forma remota, a depender do serviço associado ao chamado conforme procedimentos operacionais definidos.
- 3.5.10.2. Observar o atendimento aos níveis de serviço acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TI do TRT.
- 3.5.10.3. Seguir o fluxo do processo de atendimento para incidentes e requisições definido pelo TRT, bem como quaisquer outros processos relacionados a suporte a serviços de TI, de acordo com a biblioteca ITIL, que venham a ser definidos pelo TRT.
- 3.5.10.3.1.Os fluxos de processo citados poderão sofrer modificações durante a vigência do contrato, decorrentes do processo de melhoria contínua implementado pela área de TI do TRT.
- 3.5.10.3.2.A empresa CONTRATADA deverá se adequar às modificações submetidas em prazo a ser acordado pelas partes, sem ônus para o Tribunal, refletindo as modificações na SGS.
- 3.5.10.4. Manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar a resolução de incidentes futuros.
- 3.5.10.4.1.Para cada chamado atendido, resolvido no 2º nível de suporte, deverão ser registradas a solução adotada, de forma concisa e de fácil interpretação, o script utilizado, item de configuração afetado e outras informações importantes para geração de informação histórica do atendimento.
- 3.5.10.5. Elaborar procedimentos operacionais padrão (POPs) para aqueles serviços candidatos a se tornarem elegíveis, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT.
- 3.5.10.6. Elaborar procedimentos e documentações para guiar o atendimento de 2º nível de serviços de TI, quando aplicáveis e úteis para a eficiência e eficácia no atendimento, seguindo o processo de autorização definido pelo TRT.
- 3.5.10.7. Encaminhar o atendimento aos grupos solucionadores de TI do TRT, conforme definido no Catálogo de Serviços, sempre que não for possível resolvê-lo no escopo do conhecimento de suporte técnico local.
- 3.5.10.8. Assegurar a segurança da informação na execução do objeto contratual.
- 3.5.10.9. Investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível. Resolver o incidente utilizando este diagnóstico.
- 3.5.10.10. Realizar atividades de suporte técnico de hardware e software; instalação, configuração e suporte a estações de trabalho e servidores de rede, softwares de rede de comunicação de dados; cabeamento estruturado de dados, ativos de rede, realizar atividades de manutenção preventiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal e realizar os transportes de equipamentos.
- 3.5.10.11. Prestar o suporte no local do equipamento reclamado, utilizando-se da base de conhecimento existente, bem como de manuais técnicos para ajudá-lo na solução. Existindo solução, esta deverá ser aplicada a fim de restaurar o funcionamento normal do equipamento.
- 3.5.10.12. Prestar o suporte técnico local às sessões do Tribunal e eventos especiais promovidos pelo TRT, conforme demanda estimada **no item 10 deste documento**.
- 3.5.10.12.1. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante as duas horas iniciais da sessão do Tribunal, contadas a partir dos 15 (quinze) minutos que antecedem seu início.
- 3.5.10.12.2. É necessária a presença de pelo menos um técnico de prontidão durante todo o evento especial realizado pelo TRT, quando solicitado.
- 3.5.10.12.3. **A agenda destas atividades, para as quais a presença técnica é necessária, será fornecida pelo TRT com antecedência mínima de 72 horas corridas.**
- 3.5.10.12.4. Para cada ocorrência de sessões e eventos, será registrado um chamado de suporte técnico.

3.5.10.13. Respeitar os níveis de serviço acordados, sendo agendado o atendimento junto ao usuário, sempre que possível, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades.

3.5.10.13.1. Para os casos em que haja necessidade de paralisação do equipamento do usuário para manutenção corretiva, o técnico da CONTRATADA deverá realizar o backup dos arquivos de trabalho do usuário para outro microcomputador indicado pelo TRT, a fim de que as atividades não sejam paralisadas. Ao ser restaurado, o equipamento será devolvido ao usuário e os procedimentos para a troca dos equipamentos deverão, da mesma forma, ser realizados pelo técnico.

3.5.10.14. Realizar manutenção de equipamentos em geral, inclusive realizando pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários, exceto para os equipamentos em garantia ou cobertos por contrato de manutenção, para os quais caberá à CONTRATADA apenas as atividades de transporte, configuração, salva de dados e instalação. As peças de reposição serão fornecidas pelo TRT.

3.5.10.15. Realizar o transporte de ativos de TI do TRT caso haja a necessidade para a resolução de um chamado de suporte técnico, seguindo o processo definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação, sempre com autorização do responsável da área.

3.5.10.15.1. O transporte de equipamentos terá a finalidade de apoiar o atendimento de incidentes e demandas que exigem a movimentação destes ativos entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e o usuário final.

3.5.10.15.2. Os deslocamentos, veículos e materiais utilizados para este fim serão de responsabilidade da CONTRATADA.

3.5.10.15.3. O transporte se dará sempre entre a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT e o local onde se encontra o usuário final.

3.5.10.16. Não haverá pontos de reserva técnica de equipamentos fora das instalações do edifício Sede do TRT, na cidade de Maceió.

3.5.10.17. Assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições, sendo atualizadas em tempo real, na ferramenta de controle de chamados de suporte a ser disponibilizada pelo TRT.

3.5.10.18. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

3.5.10.19. Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços afetados pelo chamado de suporte técnico, relacionados aos serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

### **3.6. Requisitos de Capacitação dos Funcionários da CONTRATADA**

3.6.1. A CONTRATADA deverá promover treinamento e atualização dos profissionais que atuam nas atividades contratadas, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente, inclusive no caso de atualização tecnológica do ambiente de TI do Tribunal.

3.6.1.1. Os recursos e local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

3.6.1.2. Os treinamentos deverão ocorrer preferencialmente fora do horário normal de expediente, devendo ser comprovados por meio de certificados.

3.6.1.3. Após a implantação dos serviços, sua execução não poderá ser afetada durante o período de realização de treinamentos.

3.6.1.4. Os referidos treinamentos não deverão acarretar ônus para o TRT.

3.6.2. Os profissionais da CONTRATADA, envolvidos na execução dos serviços, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT.

3.6.3. Quanto à capacitação nos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT:

3.6.3.1. Será promovida pela CONTRATADA para os profissionais envolvidos na execução do contrato, tanto na Central de Serviços quanto no Suporte local no que couber, englobando, no mínimo, os itens abaixo:

- 3.6.3.1.1. Treinamento inicial e atividades de educação continuada, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais, capacitação, riscos da atividade e outros, previstos na Portaria nº 09, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 30 de março de 2007.
- 3.6.3.1.2. Técnicas e habilidades de atendimento telefônico e presencial ao cliente, para o fornecimento de um serviço de excelência ao usuário da CONTRATANTE (conforme exigido em contrato, bem como, outras diretrizes adicionais);
- 3.6.3.1.3. Regras de comportamento e disciplina;
- 3.6.3.1.4. Sigilo profissional;
- 3.6.3.1.5. Tratamento com os usuários (Magistrados, Servidores, etc.);
- 3.6.3.1.6. Instalação e configuração do Windows;
- 3.6.3.1.7. Redes baseadas no Windows;
- 3.6.3.1.8. Arquitetura e tecnologia de redes;
- 3.6.3.1.9. Boas práticas em segurança da informação;
- 3.6.3.1.10. Visão geral do Active Directory;
- 3.6.3.1.11. Gerenciamento de Desktop;
- 3.6.3.1.12. Instalação e administração de impressoras;
- 3.6.3.1.13. Instalação de hardware e drivers;
- 3.6.3.1.14. Funcionalidades do Microsoft Office.
- 3.6.3.2. **A CONTRATANTE realizará o treinamento inicial para a implantação da solução referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT, processos e regras mínimas de atendimento requeridas, bem como sempre que surgirem novos serviços de TI. Nesta oportunidade, a CONTRATADA deverá capacitar multiplicadores que atuarão como instrutores nos treinamentos posteriores.** Estão incluídos os itens:
- 3.6.3.2.1. Normas operacionais e de segurança da informação no TRT;
- 3.6.3.2.2. Ferramenta de registro de chamados fornecida pelo TRT;
- 3.6.3.2.3. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo níveis);
- 3.6.3.2.4. Busca de informações corporativas do Tribunal (portais, jurisprudência, etc.);
- 3.6.3.2.5. Estrutura do Tribunal, organograma, unidades físicas (capital e região metropolitana, interior);
- 3.6.3.2.6. Movimentação de materiais entre as unidades e providências;
- 3.6.3.2.7. Principais sistemas de 1º Grau da CONTRATANTE – regras de negócio sobre o trâmite processual no 1º Grau;
- 3.6.3.2.8. Principais sistemas de 2º Grau da CONTRATANTE – regras de negócio sobre o trâmite processual no 2º Grau;
- 3.6.3.2.9. Intranet – Ambiente de gestão de documentos e dados no TRT bem como seus sistemas administrativos;
- 3.6.3.2.10. Demais sistemas corporativos da CONTRATANTE que serão atendidos pelos técnicos da CONTRATADA.
- 3.6.3.3. Carga horária mínima: deve satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.
- 3.6.3.4. O ambiente tecnológico para a realização dos treinamentos será disponibilizado pela CONTRATADA, contendo computadores e equipamento de projeção, para permitir a exposição de material teórico e aplicação de exercícios práticos.
- 3.6.3.5. Perfil do instrutor: instrutores capacitados da CONTRATADA no conteúdo abordado no item e servidores indicados pelo TRT, conforme detalhado neste documento.

3.6.3.5.1. O conteúdo referente aos sistemas corporativos e serviços providos pelo TRT, assim como as regras mínimas de atendimento requeridas, serão fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT.

3.6.3.6. Frequência dos treinamentos: treinamento inicial para a implantação da solução, treinamentos eventuais condicionados a troca de funcionários, treinamentos semestrais para atualização, bem como treinamentos excepcionais em caso de redesenho do fluxo de processo ou migração tecnológica com alterações de alto impacto.

3.6.3.7. Modalidade e metodologia: exposição de material teórico e exercícios práticos.

3.6.3.8. Deverá haver alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais da empresa CONTRATADA e a equipe de TI do TRT, visando uniformizar o conhecimento acerca da infraestrutura tecnológica do Tribunal, processos e procedimentos.

### **3.7. Requisitos Legais**

3.7.1. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do TRT.

3.7.2. O ambiente físico da CONTRATADA e o serviço de atendimento da Central de Serviços 1º Nível deverá estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e seu Anexo 2 (Portaria nº 9, 30/03/2007) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

### **3.8. Requisitos de Manutenção**

3.8.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A CONTRATADA deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar em ônus ao TRT.

3.8.2. Durante toda a execução do contrato deverá ser mantida a mesma ferramenta de gerenciamento de serviços (SGS), em sua versão mais estável e compatível com as características definidas no Anexo II do Termo de Referência.

3.8.2.1. Caso haja imperiosa necessidade de mudança da ferramenta, deverão ser seguidos os procedimentos de implantação definidos neste documento e obedecidos o planejamento e prazos definidos pela CONTRATANTE para a migração, em comum acordo com o TRT.

## **4. Requisitos Temporais – Fases do Contrato**

**4.1.1. O prazo para início dos serviços deverá ser de, no máximo, 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.**

4.1.2. A CONTRATADA será convocada para assinatura do contrato, e para tanto deverá comparecer ao Tribunal no dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

4.1.3. A execução contratual será dividida em fases, conforme os estágios de implantação do serviço, quais sejam, reunião inicial, projeto de implantação do serviço, ativação do serviço, implantação básica, estabilização da solução e operação definitiva.

4.1.4. Os critérios de aceitação de cada fase da implantação estão detalhados na tabela abaixo em forma de indicadores e valor mínimo aceitável:

<b>Id</b>	<b>Fase (produto ou serviço)</b>	<b>Prazo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor Mínimo Aceitável</b>
1	Reunião inicial- kick off	5 dias a partir da assinatura do contrato	• Não se aplica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preposto apresentado</li><li>• Ações gerais de implantação levantadas e definidas</li><li>• Assinatura dos Termos de Compromisso e Sigilo de todos os funcionários da CONTRATADA que trabalharão na execução do contrato.</li></ul>

2	Projeto de Implantação do Serviço	5 dias a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>I1-Quantidade de artefatos entregues / Total de solicitados * 100;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de escopo do projeto</li> <li>Estrutura Analítica do Projeto</li> <li>Cronograma elaborado e aprovado contendo todas as atividades para implantação, prazos e responsáveis.</li> <li>I1 = 100%.</li> </ul>
3	Ativação do serviço	15 dias a partir da assinatura a do contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>I2-Quantidade de pessoas treinadas / Quantidade total da equipe * 100;</li> <li>I3-Quantidade de processos analisados/ Quantidade total de processos * 100.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processos, procedimentos e instruções levantados e analisados/revisados.</li> <li>Melhorias realizadas nos processos, procedimentos e instruções</li> <li>Migração, cadastro e carga de dados realizada</li> <li>Equipe estruturada</li> <li>Treinamento preliminar realizado</li> <li>I2 &gt; 70%;</li> <li>I3 &gt; 70%</li> </ul>
4	Implantação básica do serviço	10 dias a partir da ativação do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>I4-Quantidade de processos completados/ Quantidade total de processos *100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestrutura completa implantada</li> <li>Processos e procedimentos especificados</li> <li>Equipe treinada</li> <li>Usuários de TI treinados</li> <li>Divulgação realizada</li> <li>I2 = 50%</li> <li>I3 = 50%</li> <li>I4 = 50%</li> </ul>
5	Estabilização da solução	1 mês a partir da implantação básica do serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>I5-Quantidade de chamados abertos na Central de Serviços / Quantidade total de chamados *100</li> <li>I6- Quantidade de processos alterados / Quantidade total de processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solução em operação</li> <li>Processos refinados e melhorados</li> <li>I5 &gt; 90%</li> <li>I6 &gt; 10%</li> </ul>
6	Operação definitiva	1 mês a partir da Estabilização da Solução até o Encerramento do Contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo transcorrido de 3 meses a partir da Implantação básica do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solução em operação definitiva</li> <li>I1, I2,I3,I4,I5,I6 = 100%</li> </ul>

#### 4.1.5. Quanto à Reunião Inicial:

4.1.5.1. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a reunião inicial (kickoff) para apresentação da documentação exigida no edital e preparação do processo de implantação. Neste momento o preposto da CONTRATADA deverá ser apresentado, e os termos de compromisso e ciência previstos neste Termo de Referência, deverão ser entregues devidamente assinados pelos funcionários da CONTRATADA que estarão envolvidos na execução contratual.

4.1.5.2. Deverá abordar, além dos assuntos previstos no item anterior, o levantamento geral de ações, bem como outros assuntos importantes para a execução contratual.

#### 4.1.6. Quanto ao Projeto de Implantação do Serviço:

4.1.6.1. Uma equipe composta por representantes da CONTRATADA, incluindo seu gerente de projetos, elaborará o projeto de implantação, em comum acordo com a CONTRATANTE, definindo todas as etapas, atividades, responsáveis e prazos envolvidos na implantação do serviço. Neste documento deverão constar:

4.1.6.2. Cronograma de implantação e evolução da solução;

4.1.6.3. Detalhamento da solução em cada fase;



- 4.1.6.4. Detalhamento dos recursos de infraestrutura, incluindo os links de comunicação, necessários para a execução do serviço;
- 4.1.6.5. Detalhamento dos recursos humanos que serão empregados, contendo o quantitativo de funcionários para cada papel exigido, em cada localização;
- 4.1.6.6. Salários aplicados a cada perfil profissional e sua correlação com os acordos de classe e dissídios coletivos e definições relacionadas;
- 4.1.6.7. Demais informações necessárias para descrever a execução do objeto licitado.

#### **4.1.7. Quanto à Ativação da Solução:**

4.1.7.1. Nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de:

4.1.7.1.1. Levantamento das informações do ambiente atual do TRT em relação aos processos, atividades, procedimentos e instruções de trabalho;

##### **4.1.7.1.1.1. Nessa fase deverão ser contemplados os processos de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas.**

4.1.7.1.1.2. Análise das informações levantadas;

4.1.7.1.1.3. Proposição de melhorias ou especificações complementares nos procedimentos, documentações, bem como em outros artefatos necessários para a implantação do serviço, de acordo com as boas práticas de mercado relacionadas, quando couber;

4.1.7.1.1.4. Estruturação da equipe da Central de Serviços e Suporte Técnico Local;

4.1.7.1.1.5. Implantação da infraestrutura básica, compreendendo aspectos físicos, elétricos e lógicos;

4.1.7.1.1.6. Treinamento das equipes de atendimento na ferramenta utilizada e nos processos;

4.1.7.1.1.7. Treinamento das equipes da empresa CONTRATADA no ambiente de TI do TRT, necessário para a execução do contrato;

4.1.7.1.1.8. Apresentação do projeto do ambiente de alta disponibilidade e do plano de contingência para aprovação pela equipe do TRT.

#### **4.1.8. Quanto à Implantação Básica do Serviço:**

4.1.8.1.1. Nesta fase, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de:

4.1.8.1.2. Implantação da estrutura completa;

4.1.8.1.3. Definição dos tipos de relatórios gerenciais;

4.1.8.1.4. Treinamento extensivo da equipe da Central de Serviços e de Suporte Técnico Local;

4.1.8.1.5. Divulgação da Central de Serviços aos usuários de TI do TRT através de workshops e materiais informativos.

4.1.8.1.6. Ao final desta etapa, após a homologação e aceitação da fase de Implantação Básica do Serviço, a CONTRATANTE irá emitir o **Termo de Liberação de Início dos Serviços**, conforme modelo em anexo neste Termo de Referência, para o início da prestação dos serviços continuados e pagamento do serviço de implantação realizado.

4.1.8.1.7. O pagamento das prestações mensais terá início no mês subsequente da emissão do referido termo, quando da prestação efetiva dos serviços contratados.

4.1.8.2. A prestação dos serviços deverá ser iniciada após a conclusão da implantação do serviço.

#### **4.1.9. Quanto à Estabilização da Solução:**

4.1.9.1. Nesta fase terá início o monitoramento do serviço através de relatórios gerenciais emitidos pela CONTRATADA, a partir do qual poderão ser implementados ajustes para a melhoria da operação dos serviços contratados.

4.1.9.2. Durante este período a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se fizerem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, nos procedimentos executados, bem como em todos os aspectos que afetam a prestação dos serviços.

4.1.9.3. A CONTRATADA deverá manter, durante este período, a quantidade mínima de profissionais constante de sua proposta.

4.1.9.4. Os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, conforme escala detalhada em seção posterior neste documento.

4.1.9.5. Para o caso de aditamento de prazo contratual, não haverá uma nova fase de estabilização da solução.

4.1.9.6. Os relatórios gerenciais a serem entregues pela CONTRATADA têm por objetivo relatar a qualidade do serviço, sendo emitidos mensalmente.

4.1.9.6.1. Deverão tratar não somente da aferição dos níveis mínimos de serviço, como também da frequência de incidentes, análise de tendências, análises estatísticas, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

4.1.9.6.2. O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes.

#### **4.1.10. Quanto à Operação Definitiva:**

4.1.10.1. Esta fase compreende o período a partir da conclusão da fase de estabilização até o encerramento do contrato. Todos os níveis de serviço estarão obrigatoriamente vigentes, no seu valor integral.

#### **4.1.11. Da substituição da solução de gerenciamento de serviços de TI**

4.1.11.1. Caso haja necessidade de implantação de nova solução de gerenciamento de serviços de TI, ambas as partes apoiarão o processo de implantação fornecendo todas as informações necessárias e participando da migração conforme disposto abaixo:

4.1.11.1.1. Prestar todas as informações necessárias para configuração do novo ambiente;

4.1.11.1.2. Participar dos treinamentos que serão oferecidos sobre a nova ferramenta;

4.1.11.1.3. Participar do processo de implantação da nova ferramenta.

4.1.11.2. Após a implantação de nova ferramenta, terá início uma nova fase de Estabilização da Solução para adaptação à ferramenta, na qual os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, durante o período de 15 (quinze) dias corridos.

4.1.11.3. Decorrido este período, volta-se à fase de Operação definitiva.

#### **4.1.12. Da transição contratual**

4.1.12.1. A CONTRATADA deverá entregar o Plano de Transferência de Conhecimento, ocasião de futura Transição Contratual, até o início da fase de Operação definitiva da Central de Serviços, que estabelecerá as formas de transferência de conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova CONTRATADA.

4.1.12.2. Nos últimos três meses de vigência da contratação, deverá ser realizado o repasse das informações, documentos, procedimentos e demais conhecimentos definidos no Plano de Transferência de Conhecimento.

4.1.12.3. O repasse de conhecimento deverá ocorrer por intermédio de eventos formais, nos quais devam ser repassados os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços de Central de Serviços e Suporte Técnico Local, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes.

## **5. Requisitos de Segurança**

5.1. Os funcionários CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual.

5.2. A CONTRATADA não deve permitir que dados ou informações do TRT, aos quais tenham acesso seus funcionários, sejam retirados das dependências do Tribunal não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

5.3. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de

segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT.

5.4.O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, conforme modelo em anexo neste TR, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança Vigentes, bem como **todos os funcionários da CONTRATADA envolvidos na execução do objeto contratual deverão assinar o Termo de Ciência da Declaração de Sigilo** e das Normas de Segurança, os quais deverão ser entregues à CONTRATANTE na ocasião da reunião inicial, bem como a cada mudança/troca de funcionários.

5.5.Serão credenciados os funcionários da CONTRATADA que venham a prestar serviço nas dependências do TRT, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos.

5.6.Os equipamentos da empresa CONTRATADA que venham a ser instalados no TRT em decorrência do contrato deverão ser identificados utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.

5.7.A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

**5.8. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.**

5.9.A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

5.10. A CONTRATADA deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia e gestão operacional.

5.11. O link de comunicação de dados para o acesso aos computadores da rede da CONTRATANTE deverá dispor de recursos de segurança (VPN) e interligar a Central de Serviços ao TRT.

## **6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

6.1.A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos de atendimento telefônico e presencial, agindo com presteza, cordialidade, transmitindo uma imagem profissional, de eficácia e capacidade de organização.

## **7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

### **7.1. Quanto à ferramenta de gestão de chamados de suporte:**

7.1.1. A CONTRATANTE indicará, para uso dos técnicos da CONTRATADA, ferramenta automatizada de solução de gerenciamento de serviços de TI - SGS, alinhada ao ITIL v3, para ser utilizada no controle dos atendimentos.

### **7.2. Quanto à rede de telefonia:**

7.2.1. O ambiente da empresa CONTRATADA deverá dispor de infraestrutura de telefonia adequada à prestação do serviço, integrada aos seguintes itens:

7.2.1.1. Software de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);

7.2.1.2. Sistema de telefonia com recursos de PABX;

7.2.1.3. DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível);

7.2.1.4. Sistema eletrônico de gravação e os encargos;

7.2.1.5. Serviços e aparatos básicos ao atendimento das condições técnicas e operacionais desse tipo de recurso telefônico.

**7.2.2.** O detalhamento dos requisitos técnicos da rede de telefonia está descrito no **item 2.1 deste documento.**

**7.3. Quanto aos equipamentos para operacionalização:**

7.3.1. Os equipamentos para operacionalização dos serviços deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando, a instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo, telefone celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, carrinhos para transporte de equipamentos, entre outros.

**7.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará a estrutura dos postos de trabalho aos técnicos de Suporte Técnico Local de 2º Nível e ao Preposto, quando justificadamente necessário e em quantidade compatível com as atividades executadas, com cadeira, microcomputador completo, bancada e terminal telefônico ou softphone, nos padrões técnicos e de mobiliário similares ao utilizados pelos servidores de TIC do TRT.**

**7.3.3. A CONTRATANTE disponibilizará uma impressora a ser compartilhada pelos funcionários da CONTRATADA, destinada exclusivamente à impressão de documentos relacionados à movimentação patrimonial e ao atendimento de chamados, sendo vedado o seu uso para impressão de material pessoal ou relacionado à gestão administrativa da CONTRATADA.**

7.3.4. As peças de reposição, necessárias para a execução do serviço de Suporte Técnico Local, serão fornecidas pela CONTRATANTE, conforme a necessidade do serviço.

## **8. Requisitos de Projeto e Implementação**

8.1. Os procedimentos relacionados abaixo deverão ser revisados pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE durante a implantação da solução, a fim de que melhorias sejam propostas e ajustes/atualizações sejam realizadas, alinhadas às melhores práticas aplicadas pelo mercado. São eles:

8.1.1. Procedimentos de comunicação, contemplando o plano de comunicação, no qual será especificado quem deverá ser comunicado em quais tipos de ocorrências, durante a execução do processo de atendimento;

8.1.2. Procedimentos operacionais padrão (POP's) para os serviços realizados em 1º nível, classificados como elegíveis;

8.1.3. Procedimentos gerais de atendimento, contemplando os procedimentos/scripts de atendimento geral, com o objetivo de padronizar a forma de trabalho dos atendentes da Central de Serviço;

8.1.4. Procedimentos de troubleshooting, para atendimento da Central de Serviços.

8.1.5. Deverá ser elaborado um plano de implantação, contendo todas as atividades, prazos e responsáveis, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.

8.1.6. O projeto de implantação da Central de Serviços deverá ser gerenciado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

## **9. Requisitos de Equipe**

9.1. Todos os perfis profissionais requeridos nesta contratação deverão possuir, no mínimo, as seguintes características e habilidades pessoais e comportamentais:

9.1.1. Técnicas de resolução de problemas;

9.1.2. Prática de auto estudo e pesquisa;

9.1.3. Trabalho em equipe;

9.1.4. Foco em resultados;

9.1.5. Comprometimento (prazos e qualidade);

- 9.1.6. Comportamento ético;
- 9.1.7. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 9.1.8. Usar linguagem adequada;
- 9.1.9. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 9.1.10. Administrar conflitos.

**9.2. Os papéis definidos nesta contratação são não cumulativos, ou seja, uma pessoa não poderá assumir mais de um papel, salvo nas hipóteses previstas na especificação detalhada de cada um dos papéis.**

9.3. O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos e suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, será de responsabilidade da CONTRATADA.

9.4. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes novos a todos os profissionais que atuarem nas dependências do TRT, inclusive ao preposto e supervisores, conforme descrição e periodicidade definidas na tabela abaixo, submetendo-os previamente à aprovação do CONTRATANTE, resguardado o direito do CONTRATANTE exigir, a qualquer momento, a substituição daqueles que não atendam às condições mínimas de apresentação.

<b>Tipo</b>	<b>Qtd. Inicial</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Especificações</b>
Terno completo (terninho no caso de colaboradora do sexo feminino)	2	Semestral	Terno completo, composto de 1 (um) paletó para colaborador do sexo masculino ou 1 (um) terninho para colaboradora do sexo feminino e 1 (uma) calça social, compostos de lã fria super 100, com viscose ou similar, na cor preta.
Gravata (dispensável para colaboradora do sexo feminino)	2	Semestral	Gravata social vertical, em tecido jacquard 100% poliéster, na cor preta.
Camisa	3	Semestral	Estilo social, manga comprida, em tecido 100% algodão, na cor cinza claro, com logomarca da CONTRATADA bordada na parte frontal, de forma visível.
Calça	2	Semestral	Calça social comprida, confeccionada em tecido Oxford ou lã fria super 100, na cor preta.
Par de sapatos	1	Semestral	Tipo social, de couro, solado de borracha e na cor preta.
Par de meias	3	Semestral	Tecido 100% algodão, na cor preta.
Cinto	1	Semestral	Modelo social, de couro, na cor preta.

9.4.1. O terno completo e gravata deverão ser fornecidos **apenas** para os colaboradores que irão acompanhar as sessões e eventos do Tribunal. Para esses funcionários, fica dispensado o fornecimento da calça social avulsa.

9.4.2. O primeiro fornecimento deverá ocorrer em até 2 dias úteis contados a partir do início da execução do contrato.

9.4.3. A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a substituição de uniformes que não atendam às condições mínimas de apresentação.

9.4.4. As quantidades e periodicidade foram definidas de acordo com a durabilidade média das vestimentas.

9.4.5. A exigência de uniformes para os funcionários da CONTRATADA se justifica pela necessidade de padronização dos prestadores de serviço de forma adequada ao ambiente formal de trabalho do Tribunal.

9.5.A empresa CONTRATADA deverá dispor de profissional com certificação ITIL v3 Expert durante toda a vigência contratual, que possa orientar a equipe de profissionais que atuam nesta contratação nas melhores práticas preconizadas pelo ITIL, que estarão sendo seguidas pelos fluxos de processo implantados no TRT, especialmente nos processos de Central de Serviços, Incidentes e Requisições de Serviços.

#### **9.6. Preposto da CONTRATADA:**

9.6.1. A CONTRATADA designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

9.6.2. As atividades do preposto deverão ser realizadas de forma **presencial na Sede do TRT**, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e, em horário extra comercial, por telefone ou presencial, desde que identificada situação de caráter emergencial ou previamente acordada e sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9.6.3. Compete ao preposto da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

9.6.3.1. Atuar como ponto de contato e apoio entre a equipe de fiscalização do contrato da CONTRATANTE e a CONTRATADA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

9.6.3.2. Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor do Contrato inerentes ao objeto contratado, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o TRT;

9.6.3.3. Acompanhar a execução dos serviços e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;

9.6.3.4. Assegurar-se de que as determinações da CONTRATADA sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução do serviço;

9.6.3.5. Informar ao Gestor do Contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;

9.6.3.6. Elaborar e entregar ao Gestor do Contrato os documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;

9.6.3.7. Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;

9.6.3.8. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;

9.6.3.9. Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

9.6.3.10. Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;

9.6.3.11. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

9.6.3.12. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

9.6.3.13. Supervisionar a execução dos serviços contratados como um todo;

9.6.3.14. Emitir e reportar os relatórios e níveis de serviço da Central de Serviços e trabalhar em conjunto com o cliente para a busca de melhorias na Central de Serviços e no ambiente do TRT.

9.6.3.14.1.O papel desse profissional é fundamental no processo de melhoria contínua do serviço prestado pela CONTRATADA;

9.6.3.15. Apresentar os relatórios e trabalhar junto ao Gestor do Contrato (TRT), para as análises de tendência e tratamento de redução de chamados, por meio de reuniões semanais e

mensais;

9.6.3.16. Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços contratados;

9.6.3.17. Definir, em conjunto com servidores do Tribunal Regional do Trabalho, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;

9.6.3.18. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;

9.6.3.19. Realizar, para suas equipes, eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetem os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes.

9.6.4. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

9.6.4.1. Experiência comprovada na implantação de Central de Serviços na função de gerente em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT;

9.6.4.2. Experiência mínima de 03 anos de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;

9.6.4.3. Certificação ITIL Foundation V3;

9.6.4.4. Certificação HDI : Support Center Manager (antigo Help Desk Manager)

### **9.7. Gerente do Projeto:**

9.7.1. O gerente do projeto deverá gerenciar todas as fases do **projeto de implantação da Central de Serviços no TRT.**

**9.7.2.** Deverá participar da elaboração do projeto de implantação da Central de Serviços, definido neste Termo de Referência **na seção 4 - Requisitos Temporais.**

9.7.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências:

9.7.3.1. Experiência comprovada em gerenciamento de projetos com base no corpo de conhecimentos do PMI (PMBOK);

9.7.3.2. Certificação PMP Project Management Professional.

### **9.8. Equipe da Central de Serviços (1º Nível)**

**9.8.1.** A contratada deverá organizar e definir os requisitos mínimos de experiência da equipe remota que atuará na Central de Serviços do TRT, de forma a atender plenamente as atribuições e níveis de serviço estabelecidos neste documento.

**9.8.1.1.** Por se tratar de prestação de serviço definido por métricas específicas (chamados e níveis de serviço) e executado fora das dependências do TRT, não serão estabelecidos neste documento os papéis, conhecimentos e habilidades dos profissionais envolvidos na execução das atividades previstas para a Central de Serviços.

### **9.8.2. Caberá à equipe da Central de Serviços:**

9.8.2.1. Avaliar, monitorar, e liderar a equipe de atendimento de 1º nível, focando na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários;

9.8.2.2. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades da Central de Serviços, informando ao TRT, via preposto, qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;

9.8.2.3. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;

9.8.2.4. Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;

9.8.2.5. Publicar no sistema de gestão de chamados e informar imediatamente às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e aos demais interessados, via preposto, a ocorrência de incidentes críticos;

9.8.2.6. Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;

- 9.8.2.7. Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação, via preposto, o prazo para resolução de incidentes;
- 9.8.2.8. Coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços de telessuporte ou suporte local;
- 9.8.2.9. Coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de service desk;
- 9.8.2.10. Registrar, classificar e encaminhar problemas encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de problemas definido pelo TRT;
- 9.8.2.11. Fornecer, via preposto, sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TRT, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 9.8.2.12. Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;
- 9.8.2.13. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte.
- 9.8.2.14. Fazer o primeiro atendimento do chamado;
- 9.8.2.15. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.

## **9.9. Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local:**

- 9.9.1. As atividades deste profissional deverão ser realizadas na Sede do TRT, durante todo o horário de funcionamento da Central de Serviços.
- 9.9.2. Compete ao Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local da CONTRATADA, dentre outras atribuições:
- 9.9.2.1. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 9.9.2.2. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica alocada pela CONTRATADA para a realização dos serviços contratados;
- 9.9.2.3. Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência a fim de atender os níveis de serviços estabelecidos;
- 9.9.2.4. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 9.9.2.5. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local;
- 9.9.2.6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;
- 9.9.2.7. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
- 9.9.2.8. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
- 9.9.2.9. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos contratualmente estabelecidos;
- 9.9.2.10. Propor ao TRT mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.
- 9.9.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:
- 9.9.3.1. Curso superior completo na área de Informática, Engenharia, Administração de Empresas ou em outra área com especialização na área de TI com carga horária mínima de 360 horas;



- 9.9.3.2. Conhecimentos de sistemas operacionais (Windows e Linux);
- 9.9.3.3. Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;
- 9.9.3.4. Curso ITIL Foundation for Service Management (não é exigido curso oficial)
- 9.9.3.5. Certificação SCTL: Support Center Team Lead (Certificação HDI)
- 9.9.3.6. Possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).
- 9.9.3.7. Experiência comprovada de no mínimo 2 anos na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT.

**9.9.4. O Preposto poderá acumular o papel de Supervisor/Líder Técnico do Suporte Técnico Local, desde que atenda aos requisitos de experiência e conhecimento definidos para as duas funções.**

#### **9.10. Técnico de Suporte de 2º Nível:**

9.10.1. As atividades deste profissional deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, durante todo o horário de funcionamento da Central de Serviços.

9.10.2. Compete ao Técnico de Suporte 2º Nível da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

9.10.2.1. Atender os chamados de suporte técnico não resolvidos pelo 1º nível e encaminhados pelo TRT para resolução pelo 2º nível contratado, conforme Catálogo de Serviços de TI;

9.10.2.2. Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT;

9.10.2.3. Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;

9.10.2.4. Avaliar o desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;

9.10.2.5. Manter informada a área competente sobre mudanças nos itens de configuração do TRT;

9.10.2.6. Executar atividades de remoção e transporte de equipamentos de microinformática e comunicação de dados;

9.10.2.7. Instalar acessórios e expansões (módulos de memória, disco rígido, placas de fax, placas de rede etc);

9.10.2.8. Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT;

9.10.2.9. Configurar sistemas operacionais, aplicativos de colaboração, sistema de arquivos, impressoras, sistemas administrativos e judiciais em estações de trabalho;

9.10.2.10. Realizar backup dos dados dos equipamentos em manutenção;

9.10.2.11. Recuperar arquivos através de softwares específicos;

9.10.2.12. Desativar e ativar pontos de rede.

9.10.3. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes conhecimentos e experiências, comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados:

9.10.3.1. Possuir no mínimo o ensino médio completo e Curso de Formação Técnica na área de informática com no mínimo 220 horas;

9.10.3.2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico local em ambiente operacional compatível com o ambiente do TRT;

9.10.3.3. Experiência mínima de 06 (seis) meses em instalação montagem e manutenção de micros (componentes internos do PC, Unidades Periféricas), impressoras e software (setup, antivírus etc);

9.10.3.4. Conhecimento de resolução de problemas na área de redes;

9.10.3.5. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais (MS Windows);

9.10.3.6. Conhecimentos técnicos em Microsoft Office, BrOffice, Internet explorer e Antivírus;

9.10.3.7. Conhecimento em projetos e implantação de cabeamento estruturado;

9.10.3.8. Curso HDI Desktop Support Technician – DST (no mínimo 30% dos técnicos de suporte local);

9.10.3.9. Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST).

9.11. A empresa CONTRATADA terá um **prazo de 60 dias a partir da assinatura do contrato** para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus profissionais, exigidos neste Termo de Referência, com indicação de datas e carga horária.

9.12. Os requisitos de experiência profissional exigidos nos perfis dos profissionais da CONTRATADA deverão ser comprovados através de declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado o serviço, contendo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação, bem como através dos registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

9.13. O TRT se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas se mantêm pela CONTRATADA.

## **10. Informações para dimensionamento da solução**

10.1. A tabela a abaixo detalha os quantitativos de ativos, usuários e chamados para cada uma das localidades a serem atendidas pela CONTRATADA. Estes números são estimativas circunstanciais do momento, podendo haver pequenas alterações conforme a necessidade do Tribunal.

	Unidade	Endereço Unidade	Distância da Sede (KMs)	Usuários	CPUs	Notebooks	Monitores	Impressoras Laser	Impressoras Multifuncionais	Chamados / Mês (1º e 2º Níveis)
1	Sede	Av. da Paz, 2076 - Centro	0	558	685	52	1370	140	55	971
2	Arapiraca	Rua da Samaritana, S/N - Rosa Cruz	120	16	20	20	40	4	2	7
3	Atalaia	Loteamento Sta. Inês, S/N - AL 410 - Vila José Paulino	50	12	19	1	38	12	4	12
4	Coruripe	Rua Lindolfo Simões, nº 329, Centro	80	8	15	1	30	4	2	3
5	Palmeira dos Índios	Rua Deputado J. Duarte, s/n	133	9	17	1	34	4	2	7
6	Penedo	Av. Getúlio Vargas, 541	160	13	17	1	34	5	2	13
7	Porto Calvo	Rodovia AL 101 Norte, s/n, KM 100 - Fazenda Breguede	101	11	17	1	34	9	4	5
8	Santana do Ipanema	Rua Dr. Arsênio Mreira, 335	61	12	17	1	34	4	2	16
9	São Luiz do Quitunde	Rodovia AL 413 s/n, Pindoba	204	10	15	1	30	4	2	6
10	São Miguel dos Campos	Avenida Pedro Fernandes da Costa, s/n - Centro	63	25	38	2	76	4	2	21
11	União dos Palmares	Rua José Terto Jacinto, 119 - Cohab Velha	83	26	34	2	68	4	2	19
	<b>Totais Estimados</b>			<b>700</b>	<b>894</b>	<b>83</b>	<b>1788</b>	<b>194</b>	<b>79</b>	<b>1080</b>

## 10.2. Quantitativo de Usuários

10.2.1. A quantidade aproximada de usuários internos de TI do TRT é de **700**, distribuída nas diversas unidades que compõem a estrutura do Tribunal.

Local	Quantidade aproximada de usuários
<b>Grupo 1 – Maceió - AL</b>	558
<b>Grupo 2 – Interior do Estado de Alagoas (Arapiraca, Atalaia, Coruripe, Palmeira dos Índios, Penedo, Porto Calvo, São Luiz do Quitunde, Santana do Ipanema, São Miguel dos Campos e União dos Palmares)</b>	142

## 10.3. Chamados Registrados no Cenário Atual

10.3.1. Conforme dados constantes na ferramenta atual de controle de chamados de suporte, a média mensal de chamados registrados é de 1080. Sua distribuição pelos níveis de suporte e regiões do Estado de Alagoas encontra-se disposta na tabela abaixo.

Nível de Suporte	Qtd de Chamados
Central de Serviços – 1º nível – Capital e Interior	750
Suporte técnico local - 2º nível - Capital	300
Suporte técnico local - 2º nível - Interior	30

10.3.2. Este levantamento foi realizado a partir do cenário de atendimento atual, executado por uma equipe reduzida, o que pode estar gerando uma demanda reprimida no serviço de atendimento, comparando-se ao padrão de mercado conforme detalhado adiante. Vários fatores também interferem neste quantitativo registrado, dentre os quais se cita:

10.3.2.1. Atual inexistência de suporte técnico a sistemas legados, administrativos e judiciais, pelo Service Desk;

10.3.2.2. Eventual contato direto entre usuários e técnicos de TI das diversas áreas de atuação, os quais resolvem os chamados sem registro na ferramenta de controle de chamados;

10.3.2.3. Um chamado registrado para várias demandas, onde o correto seria um chamado para uma demanda;

10.3.2.4. Sobrecarga dos pontos de atendimento telefônico, gerando longas filas de espera. Os usuários muitas vezes desistem de esperar e procuram meios alternativos de resolver seu incidente.

10.3.3. Considerando o padrão atual de mercado, que indica uma relação de 1,5 chamados por máquina/usuário (segundo a Consultoria Gartner Group), calcula-se uma média de 1080 chamados/mês para 700 usuários.

10.3.3.1. A análise comparativa entre o quantitativo genérico de mercado e a demanda atualmente registrada no TRT demonstra uma pequena distorção entre os valores. Mesmo assim, a Proponente deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados ora exibida, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, bem como outras informações decorrentes da visita técnica obrigatória detalhada neste Termo de Referência,

que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

#### **10.4. Ambiente Tecnológico do TRT**

##### **10.4.1. Softwares e Sistemas Aplicativos**

10.4.1.1. Os sistemas aplicativos e softwares mais utilizados pelos usuários de TI do TRT encontram-se listados abaixo.

10.4.1.2. Os itens constantes desta lista poderão sofrer mudanças no decurso do tempo, conforme as demandas do Tribunal, sendo acrescentados novos serviços e/ou eliminados os obsoletos.

<b>Categoria</b>	<b>Sistema / Software</b>
7.3.1. Software básico (sistema operacional)	Microsoft Windows XP Pro Microsoft Windows Vista Pro Microsoft Windows 7 Pro 64 bits Microsoft Windows 8 Pro 64 bits
7.3.2. Sistemas judiciais e suporte aos aplicativos do TRT	AUD DEJT – Diário Eletrônico Folha de Pagamento SAPJ1 SAPJ2 PJE PROAD Emissão de GRU IAC – Informações Administrativas de Controle Malote Digital Notificador do Malote Digital PROAD – Processo Administrativo Eletrônico RH SPA – Processo Administrativo SMP – Material e Patrimônio SUCJT 2.4c Oracle Dev 6 / Update Patch 16 (Runtime) Oracle Client 11g R2 + ODAC WEB – Portal Internet e Intranet
7.3.3. Automação de escritório	OpenOffice / LibreOffice / BrOffice 3 Microsoft Office 2013 Pro Microsoft Office 2013 Standard Microsoft Office 2003 Pro Microsoft Office 2003 Standard Microsoft Visio Pro DigiSigner

	<p>Adobe Reader</p> <p>PDF Creator</p> <p>PDF Split and Merge</p>
7.3.4. Navegação internet	<p>Microsoft Internet Explorer</p> <p>Mozilla Firefox</p> <p>Google Chrome</p>
7.3.5. Software aplicativo comercial	<p>Automatos Service Manager</p> <p>Adobe Acrobat Standard</p> <p>Adobe Creative Suite CS3</p> <p>Adobe Photoshop CS2</p> <p>Adobe Photoshop CS4</p> <p>Autodesk Autocad</p> <p>CorelDRAW</p> <p>Microsoft Project 2003 Standard</p>
7.3.3. Outros (utilitários diversos)	<p>7-Zip</p> <p>Audacity</p> <p>Automatos Infrastructure Manager</p> <p>AV Kaspersky Endpoint Security</p> <p>BgInfo</p> <p>Java JRE (Java Runtime Environment)</p> <p>Charismatics</p> <p>Flash Player</p> <p>SafeNet</p> <p>Cadeias de Certificação Digital</p> <p>Componentes .NET 4</p> <p>Charismatic(token)</p> <p>Digitalização Rede (Samsung 6320)</p> <p>JInitiator</p> <p>PKI Client</p> <p>SafeSign</p> <p>Scanner Samsung (Samsung 4833)</p> <p>ScandAll (Scanner Fujitsu)</p> <p>SmarThru (Samsung 4828)</p> <p>Safenet(token)</p> <p>Safesign(token)</p> <p>UltraVNC</p> <p>VideoLAN VLC Media Player</p> <p>Winrar</p> <p>Winzip</p>

## 10.5. Parque de Equipamentos

10.5.1. O parque de equipamentos em operação no TRT é composto de microcomputadores, notebooks, impressoras, servidores, roteadores, scanners, entre outros, conforme disposto na tabela abaixo, não estando limitados a estes.

<b>Tipo</b>	<b>Modelo</b>	<b>Qtd</b>
<b>Microcomputadores desktop e notebooks</b>	LENOVO M91P	80
	POSITIVO MASTER D570	415
	POSITIVO MASTER D580	400
	DELL PRECISION T5600	17
	Notebook HP ELITEBOOK 840 GI	82
	Notebook Itautec Infoway W7545	6
	Notebook HP Probook 6470B	41
	Notebook HP Probook 8470P	16
	Notebook HP Elitebook 8060P	46
	Notebook Elitebook 6470P	6
<b>Impressoras</b>	Samsung SCX-4833	40
	Lexmark C748 Color	4
	Samsung M2020W	29
	Samsung ML-3710	46
	Lexmark MS812DN	57
	Lexmark MX711Dhe	79
	Impressora crachá evolys dualys 3	1
	Bematech MP-20 MI	18
	Epson T1110	3
	Impressora código barras Zebra S4M	2
	Plotter T920 HP	1
<b>Scanners</b>	Epson WorkForce Pro GT-S50	18
	Fujitsu FI 6130Z	35
	Fujitsu FI-6140	11
	Kodak I 2600****	137
	HP 4050	1
<b>Nobreaks</b>	SMS Station II 600VA	50
<b>Outros</b>	Projektor	3
	TVs LCD	2
	Equipamento de videoconferência	1
	Switches ativos de vídeo VGA	22
	Lousa interativa Smart Board	2

## 10.6. Considerações sobre a estimativa do Volume de Bens e Serviços.

10.7. A quantidade de chamados registrada no cenário atual, **conforme detalhamento nesta seção 10**, poderá estar subestimada em detrimento da dificuldade enfrentada pelo TRT no

registro de todas as solicitações dos usuários. Sendo assim, a proponente deverá considerar para calcular a expectativa da demanda, além da informação do quantitativo de chamados, a infraestrutura de hardware e software e quantitativo de usuários do Tribunal, dispostos neste Termo de Referência.

10.7.1. Há uma expectativa de um aumento na quantidade de chamados neste ano de 2016 da ordem de 10%, em decorrência da inclusão do atendimento relacionado a sistema legados e ao sistema PJe/JT, que hoje é executado apenas pelos servidores do órgão, sem registro no atual sistema de gerenciamento de chamados.

10.8. Alterações nas necessidades previstas e mudanças no cenário tecnológico poderão implicar em ajustes nestes quantitativos estimados, que poderão ser modificados, caso necessário, a critério do TRT, respeitados os valores globais do contrato.

10.9. Quanto aos deslocamentos programados de equipamentos, a estimativa é de:

10.9.1. Decorrente de alteração de layout de Vara do Trabalho/ Unidade do TRT: uma vez ao mês;

10.9.2. Decorrente de atualização do parque de equipamentos: 30% do parque ao ano.

10.10. Quanto às manutenções preventivas nos equipamentos de TI, a estimativa é de realização a cada 2 vezes por ano, normalmente aplicado às impressoras, com foco na limpeza e conservação dos equipamentos fora da garantia.

10.11. Quanto ao acompanhamento das sessões do Tribunal e das Turmas, estima-se uma quantidade mensal de 12 sessões mensais, cada uma com duração média de 04 (quatro) horas, realizadas nas dependências da Sede do TRT, sendo que o atendente deverá permanecer na sala de sessão por um período mínimo de duas horas, contados a partir dos 15 minutos que antecedem o início da sessão.

10.12. Quanto ao acompanhamento de eventos promovidos pelo TRT, estima-se uma **quantidade semestral de quatro eventos passíveis de suporte técnico de TI presencial em tempo integral** (até 8 horas por evento).

## **11. Forma de acompanhamento do contrato (Plano de Trabalho)**

### **11.1. Início da prestação dos serviços**

11.1.1. A empresa CONTRATADA deverá cumprir fielmente as condições e exigências contidas no Termo de Referência e seus anexos.

11.1.2. Para a execução dos serviços da Central de Serviços 1º nível, a "Ordem de Serviço" ou OS será qualquer chamado conforme definição neste Termo de Referência, contendo uma solicitação de serviço ou registro de incidentes, tramitados por meio eletrônico através da ferramenta de Gestão de Atendimentos disponibilizada pela CONTRATADA, tendo entre outros propósitos procedimentais o de permitir a fiscalização e atestação dos serviços solicitados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA.

11.1.3. Para a execução dos serviços de Suporte Técnico Local, a "Ordem de Serviço" será qualquer solicitação de suporte técnico presencial realizada pelo Tribunal utilizando-se da ferramenta de Gestão de Atendimentos, como também os chamados de suporte técnico registrados e encaminhados pela Central de Serviços 1º nível.

11.1.4. A CONTRATADA será convocada para assinatura do contrato, e para tanto deverá comparecer ao Tribunal no dia e horário agendado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no edital.

11.1.5. Por ocasião da assinatura do contrato, será realizada a Reunião Inicial para discussão, apresentação da documentação e preparação para o processo de implantação do serviço, conforme disposto **na seção 4 - Requisitos Temporais deste documento**

**11.1.6. A prestação dos serviços deverá ser iniciada após a conclusão da implantação do serviço, e da configuração e disponibilização do acesso ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC – SGS.**

11.1.7. Após o período de implantação da Central de Serviços pela CONTRATADA, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços, conforme modelo em anexo



neste TR, para o início da prestação dos serviços.

## **11.2. Execução e acompanhamento contratual**

11.2.1. A CONTRATADA deverá utilizar a SGS definida pela CONTRATANTE para todo e qualquer registro de chamado técnico.

11.2.2. A CONTRATADA deverá atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos na execução dos serviços. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço poderá implicar na aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

11.2.3. A CONTRATADA executará o serviço dentro dos prazos estabelecidos, por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados.

11.2.4. Quando do fechamento do chamado, deverão ser documentadas no registro correspondente na ferramenta de Gestão de Atendimento as informações abaixo:

11.2.4.1. As ações praticadas pelos profissionais;

11.2.4.2. Eventual irregularidade surgida no atendimento ou a impossibilidade de concluí-lo;

11.2.4.3. Data e hora do início e término do atendimento;

11.2.4.4. Identificação do técnico que efetuou o atendimento;

11.2.4.5. Identificação do servidor do TRT que acompanhou o atendimento.

11.2.5. O chamado somente poderá ser encerrado quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente atestada pelo demandante.

11.2.6. Um suporte encerrado sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamando, inclusive para efeito de aplicação das glosas e sanções.

11.2.7. A CONTRATADA deverá elaborar **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**, devendo 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 formato deste relatório será definido em conjunto, CONTRATANTE e CONTRATADA, no início da execução contratual. No seu conteúdo deverá constar, no mínimo, as informações referentes a:

11.2.7.1. Qualidade e desempenho dos serviços prestados, devendo constar entre outras informações os indicadores/metras de níveis de serviços acordados e alcançados, as estatísticas de atendimento, de desempenho dos técnicos de atendimento, das reclamações e soluções;

11.2.7.2. Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;

11.2.7.3. Demais informações relevantes para a gestão contratual.

11.2.8. O Relatório de Posicionamento Mensal deverá ser entregue ao TRT até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, padronizado conforme acordado entre as partes.

11.2.9. O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes, contendo no mínimo as seguintes informações:

### **11.2.9.1. Volume e Porcentagem de chamados por:**

11.2.9.1.1. Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;

11.2.9.1.2. Forma de abertura de chamados;

11.2.9.1.3. Tipo de chamado;

11.2.9.1.4. Prioridade;

11.2.9.1.5. Categoria;

11.2.9.1.6. Localidade;

11.2.9.1.7. Unidade Organizacional;

11.2.9.1.8. Nível em que foi solucionado;

11.2.9.1.9.Grupo solucionador;

11.2.9.1.10. Técnico de atendimento

#### **11.2.9.2. Índices de telefonia**

11.2.9.2.1.Quantidade e tempos médios de ligações recebidas, atendidas e abandonadas;

11.2.9.2.2.Quantidade e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas e sem sucesso.

#### **11.2.9.3. Níveis de Serviço do atendimento:**

11.2.9.3.1.Relatórios que detalhem o volume utilizado para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços.

11.2.9.3.2.Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis, incluindo aqueles resolvidos pela área interna da CONTRATANTE.

11.2.9.3.3.Tempos de solução dos chamados por níveis de atendimento e por fornecedores externos.

#### **11.2.9.4. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições resolvidos em cada nível de atendimento, por:**

11.2.9.4.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;

11.2.9.4.2.Forma de abertura de chamados;

11.2.9.4.3.Tipo de chamado;

11.2.9.4.4.Prioridade;

11.2.9.4.5.Categoria;

11.2.9.4.6.Localidade;

11.2.9.4.7.Unidade Organizacional;

11.2.9.4.8.Técnico de atendimento

#### **11.2.9.5. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições encaminhados para os Grupos Solucionadores, por:**

11.2.9.5.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;

11.2.9.5.2.Forma de abertura de chamados;

11.2.9.5.3.Tipo de chamado;

11.2.9.5.4.Prioridade;

11.2.9.5.5.Categoria;

11.2.9.5.6.Localidade;

11.2.9.5.7.Unidade Organizacional;

11.2.9.5.8.Técnico de atendimento

#### **11.2.9.6. Volume e Porcentagem de incidentes e requisições reabertos, por:**

11.2.9.6.1.Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;

11.2.9.6.2.Forma de abertura de chamados;

11.2.9.6.3.Tipo de chamado;

11.2.9.6.4.Prioridade;

11.2.9.6.5.Categoria;

11.2.9.6.6.Localidade;

11.2.9.6.7.Unidade Organizacional;

11.2.9.6.8.Nível em que foi solucionado

11.2.9.6.9. Grupo solucionador;

11.2.9.6.10. Técnico de atendimento

### **11.2.9.7. Análise de tendências, análise estatística;**

### **11.2.9.8. Índice de rotatividade de pessoal.**

11.2.10. O TRT nomeará servidor para desempenhar o papel de gestor do contrato, para fiscalização da execução contratual.

11.2.10.1. As ocorrências e as deficiências serão registradas em relatório, cuja cópia será encaminhada à CONTRATADA por intermédio do seu preposto, objetivando a imediata correção das irregularidades apontadas.

11.2.11. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto.

11.2.12. Em caso de divergências entre o relatório apresentado pela empresa CONTRATADA e aquele constante no SGS, prevalecerão as informações constantes no sistema da CONTRATANTE, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, nos termos deste Termos de Referência, aplicando as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e das obrigações contratuais.

11.2.13. O valor mensal a ser pago será aquele definido em pregão, reduzido de eventuais glosas eventualmente aplicadas em função do não cumprimento dos níveis de serviço definidos neste documento e as retenções tributárias legais.

## **11.3. Entrega, Avaliação e Recebimento**

11.3.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada dentro do prazo proposto pela CONTRATADA em sua proposta comercial, contados a partir da assinatura do contrato.

11.3.1.1. Os serviços serão prestados de forma contínua, durante todo o período do contrato.

11.3.2. Deverão ser realizadas reuniões mensais de acompanhamento e refinamento, para discutir o relacionamento contratual e a maneira como o contrato vem sendo executado.

11.3.2.1. Durante a reunião, serão apresentados e discutidos os relatórios gerenciais emitidos pela CONTRATADA, assim como os relatórios do sistema de controle de chamados.

11.3.2.2. As reuniões deverão ser realizadas preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE, com a participação do gestor do contrato no TRT, preposto da CONTRATADA e supervisor do serviço da CONTRATADA.

11.3.3. Na reunião de acompanhamento mensal, a CONTRATADA deverá entregar o Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços e a fatura/nota fiscal de prestação dos serviços.

11.3.3.1. A CONTRATANTE efetuará o recebimento provisório dessa documentação e avaliará preliminarmente na oportunidade, entre outros itens, o grau de alcance das metas, as melhorias a serem implementadas, entre outras questões relacionadas à execução do objeto.

11.3.4. Reuniões diversas poderão ser agendadas, conforme necessidade identificada pelas partes, para discutir questões relativas ao serviço contratado.

## **12. Metodologia de Avaliação da Qualidade - Níveis Mínimos de Serviço**

12.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste documento.

12.2. Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

12.3. O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa CONTRATADA serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades Contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência /cobertura, segurança e efetividade do

atendimento.

**12.4.** A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços**.

12.5. Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo CONTRATANTE e CONTRATADA, sem ônus adicionais ao TRT.

12.6. O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

12.7. A empresa CONTRATADA deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de telefonia, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

**12.7.1. Os níveis mínimos de serviço para o atendimento dos chamados de suporte técnico remoto e local (solução do chamado), por grupo de atendimento estão listados abaixo, mencionados em horas úteis contadas a partir da abertura do chamado:**

Níveis Mínimos de Serviço para Resolução de Chamados de Suporte Técnico Local					
Grupo	Localidade	Atendimento Presencial		Atendimento Remoto	
		NMS Prioritário	NMS Normal	NMS Prioritário	NMS Normal
1	SEDE	30 min	2h	10 min	15 min
	Fórum Quintela Cavalcanti	30 min	2h	10 min	15 min
	Gráfica	30 min	2h	10 min	15 min
	Engenharia	30 min	2h	10 min	15 min
2	Arapiraca	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	São Miguel dos Campos	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Porto Calvo	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Penedo	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Atalaia	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	União dos Palmares	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Santana do Ipanema	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	São Luiz do Quitunde	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Palmeira dos Índios	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min
	Coruripe	D* + 30 min	D* + 3h	10 min	15 min

\* **D**: Deslocamento do técnico de 2º Nível da CONTRATADA e equipamentos necessários até o local de atendimento, sujeito à disponibilidade de veículo oficial e motorista da CONTRATANTE.

**12.7.2.** Serão considerados chamados prioritários aqueles cuja criticidade do serviço seja classificada como alta, no Catálogo de Serviços, e cujo impacto na organização seja classificado como alto. **Estima-se um volume de chamados prioritários inferior a 5% do total mensal.**

**12.7.3. Os níveis mínimos de serviço do Atendimento Presencial do Grupo 2 (Interior) foram definidos de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE de atendimento nas unidades do interior, reduzindo os custos da contratação a partir do uso compartilhado de veículos oficiais do Tribunal para o deslocamento dos técnicos da contratada até o local de prestação dos serviços.**

**12.7.3.1. Os prazos do Atendimento Presencial do Grupo 2 (Interior) serão contabilizados a partir do início da presença do técnico de 2º Nível da CONTRATADA no local de atendimento, acompanhado dos equipamentos necessários à execução dos**

**serviços.**

**12.8. Os indicadores de desempenho estão listados na tabela abaixo.**

12.8.1. As colunas referentes às fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual as metas a serem atingidas são definidas de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

12.8.1.1. **Fase 1:** compreende o período de um mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

12.8.1.2. **Fase 2:** compreende o período de um mês a partir do término da Fase 1.

12.8.1.3. **Fase 3:** compreende o período a partir do término da Fase 2 até o encerramento do contrato.

Id	Indicador	Descrição	Fórmula	Fase 1	Fase 2	Fase 3
1	Percentual de ligações com tempo de espera até 30 seg – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações com tempo de espera da fila para ser atendido até 30 segundos com base no total de ligações mensais	Ind1 = (TLA / (TLR - TAU)) x 100 TLA = total de ligações atendidas em até 30 seg. TLR = total de ligações recebidas pela Central TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 seg.	30%	50%	95%
2	Percentual máximo de abandono – média mensal de cada hora de funcionamento	Percentual máximo de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25seg e antes de ser atendido pela Central	Ind2 = (TAB/TLR) x 100 TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 seg TLR = total de ligações recebidas pela Central	50%	20%	5%
3	Percentual de reabertura de chamados elegíveis em 1º nível	Percentual máximo de reabertura de chamados elegíveis por mês	Ind3 = (TCR / TCF) x 100 TCR = total de chamados elegíveis reabertos TCF = total de chamados elegíveis fechados	50%	20%	5%
4	Percentual de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual mínimo de chamados elegíveis resolvidos em 1º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade, com base no total de chamados elegíveis	Ind4 = (TCER/ TCEG) x 100 TCER = total de chamados elegíveis resolvidos dentro do período de tempo estabelecido TCEG = total de chamados elegíveis resolvidos	30%	50%	90%
5	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	Percentual de chamados não elegíveis escalados dentro do tempo estabelecidos de 10 minutos, incluindo-se o tempo para o registro, categorização, priorização e troubleshooting.	Ind5 = (TCNEE / TCNER) x 100 TCNEE = total de chamados não elegíveis escalados dentro do período de tempo estabelecido TCNER = total de chamados não elegíveis registrados	30%	50%	95%
6	Percentual dos chamados encaminhados via web cujo tempo de primeiro atendimento seja de até 5 minutos	Percentual dos chamados encaminhados por email ou via web cujo tempo de tratamento inicial seja de até 5 minutos	Ind6 = (TCEEW / TCEEWT) x100 TCEEW = total de chamados encaminhados por email ou via web com tratamento inicial dentro do período de tempo estabelecido TCEEWT = total de chamados encaminhados por email ou via web	30%	50%	95%
7	Índice de satisfação dos usuários com a Central de Serviços 1º Nível	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base na pesquisa de satisfação. (Escala: excelente, muito bom, bom, ruim e péssimo).	Ind7 = (TROB / TPCS) x 100 TROB = total de respostas “excelente”, “muito bom” e “bom” em relação às perguntas referentes ao atendimento da Central TPCS = total de perguntas referentes ao atendimento da Central <b>O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, realizadas no mês</b>	30%	50%	95%

8	Índice de Chamadas Ocupadas	Percentual máximo de ligações que não são completadas por indisponibilidade da linha (chamadas ocupadas)	Ind8 = (NCHO / TCH) * 100 NCHO = Número de ligações não completadas devido à linha ocupada TCH = Total de chamadas	20%	10%	4%
9	Índice de resolução de chamados de suporte técnico de 2º nível dentro do nível de serviço exigido por localidade	Percentual de chamados de suporte técnico de 2º nível resolvido dentro do nível mínimo de serviço exigido por localidade	Ind9 = (TCR / TCRG) x 100 TCR = total de chamados de suporte técnico de 2º nível resolvidos dentro do período de tempo estabelecido para a localidade TCRG = total de chamados de suporte técnico resolvidos para a localidade	30%	50%	95%
10	Percentual de reabertura de chamados de suporte técnico local	Percentual máximo de reabertura de chamados de suporte técnico local por mês	Ind10 = (TCR / TCF) x 100 TCR = total de chamados de suporte técnico reabertos TCF = total de chamados de suporte técnico fechados	25%	20%	5%
11	Índice de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico Local	Percentual mínimo de satisfação do usuário com o atendimento do Suporte Técnico Local com base na pesquisa de Satisfação. (Escala: excelente, muito bom, bom, ruim e péssimo).	Ind11 = (TROB / TPST) x 100 TROB = total de respostas "excelente", "muito bom" e "bom" em relação às perguntas referentes ao Suporte Técnico TPST = total de perguntas referentes ao Suporte Técnico	50%	75%	95%
12	Índice de Rotatividade de Pessoal nos últimos 03 meses – Suporte Técnico Local	Percentual máximo de rotatividade de pessoal na equipe de Suporte Técnico Local 2º nível	Ind13 = (NPD / TP) * 100 NPD = Número de profissionais desligados sem justa causa na equipe nos últimos 3 meses TP = Total de profissionais na equipe nos últimos 3 meses	50%	30%	30%

12.8.2. Caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 15 dias úteis. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

### **12.8.3. Acordo de Níveis de Serviço - Quanto ao cálculo das glosas**

12.8.4. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

**12.8.5. Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 30% do valor mensal do contrato.**

12.8.5.1. Excedido o percentual máximo, a CONTRATADA estará sujeita às penalizações e sanções previstas em contrato.

12.8.6. Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.

12.8.7. As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

12.8.8. Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.

12.8.9. Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto, ou por responsabilidade de CONTRATANTE.

12.8.10. Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

12.8.11. A graduação de glosas é aplicada ao número e grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.



ID	Evento	Graduação			Glosa
		Até 30%	Até 20%	Até 40%	
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Central de Serviços</b>					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1	15	30	60	Desconto na Fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2	15	30	60	Desconto na Fatura
3	Deixar de atender ao indicador Ind3	15	30	60	Desconto na Fatura
4	Deixar de atender ao indicador Ind4	15	30	60	Desconto na Fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5	15	30	60	Desconto na Fatura
6	Deixar de atender ao indicador Ind6	15	30	60	Desconto na Fatura
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – Suporte Técnico Local</b>					
7	Deixar de atender ao indicador Ind7	15	30	60	Desconto na Fatura
8	Deixar de atender ao indicador Ind8	15	30	60	Desconto na Fatura
9	Deixar de atender ao indicador Ind9	15	30	60	Desconto na Fatura
10	Deixar de atender ao indicador Ind10 (por região)	15	30	60	Desconto na Fatura
11	Deixar de atender ao indicador Ind11	15	30	60	Desconto na Fatura
12	Deixar de atender ao indicador Ind12	15	30	60	Desconto na Fatura
13	-----				
<b>Quanto aos descumprimentos gerais</b>					
ID	Evento	Graduação			Glosa
		1ª	2ª	3ª	
14	Permitir situação que possibilite de causar físico, lesão corporal consequências letais, ocorrência e por dia.	60	60	60	Desconto na fatura
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
17	Manter empregado sem a qualificação executar contratados, por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

18	Permitir a empregado sem uniforme, sujo, manchado apresentado, por dia.	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar determinado pela CONTRATANTE, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
21	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e TRT utilizados, e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
22	Deixar de cumprir determinação formal ou CONTRATANTE, por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a CONTRATADA, por ocorrência identificada.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
29	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	Advertência	5	Desconto na fatura a contar da 3ª

					ocorrência
30	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados (desde que disponível o recurso de gravação)	Advertência	5	10	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	2	5	10	Desconto na fatura
35	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de e-mails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível – URA e do distribuidor automático de chamadas – DAC, desde que estes recursos estejam disponíveis.	5	10	15	Desconto na fatura
36	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência

### **13. Considerações finais**

13.1. Em caso de omissão ou divergência entre as especificações previstas neste documento e os termos do contrato decorrente da ação, prevalecerá o disposto neste anexo técnico.

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA –  
ESPECIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - SGS**

**1. Da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC - SGS**

1.1. Integra o objeto a ser fornecido pela CONTRATADA, nos termos definidos neste documento, o serviço de acesso à Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC - SGS, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library, na modalidade de software como serviço ou nuvem.

1.2. O serviço deverá ser dimensionado de forma a atender o limite máximo de 900 usuários internos para abertura e acompanhamento de chamados e 26 usuários agentes da CONTRATANTE (servidores efetivos da TI), além de todos os funcionários da CONTRATADA que prestarão serviços no contrato decorrente desta ação.

1.3. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento de toda a infraestrutura, licenciamento, manutenção, suporte e atualização necessários ao adequado funcionamento da solução ofertada.

**2. Requisitos de habilitação técnica da SGS**

2.1.1. A SGS deverá ser capaz de implementar as atividades e papéis previstos no framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versão 3 ou superior abaixo relacionados:

**2.1.1.1. Cumprimento de Requisição;**

**2.1.1.2. Gerenciamento de Incidente;**

**2.1.1.3. Gerenciamento de Problemas;**

**2.1.1.4. Gerenciamento de Conhecimento;**

**2.1.1.5. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;**

2.1.2. Para fins de comprovação do item anterior, a CONTRATADA deverá apresentar, na proposta comercial, obrigatoriamente, o Certificado PinkVerify V3 ou superior para todos os processos previstos no item 2.1.1, válido, emitido pela entidade Pink Elephant Inc., para a solução a ser disponibilizada.

2.1.2.1. Será admitida a cópia autenticada do certificado exigido no item anterior, ou ainda reprodução do site eletrônico da entidade certificadora (<http://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY>), na qual deverá constar a ferramenta de gerenciamento de service desk e respectiva versão (em total conformidade com os produtos constantes em sua proposta), bem como a categoria de selo de certificação.

2.1.3. Se o produto certificado através da PINK ELEPHANT V3 para todos os processos previstos no item 2.1.1 for uma suíte, composta por um conjunto de produtos ou módulos de softwares integráveis, a CONTRATADA deverá fornecer acesso à solução completa com todos esses componentes para atender integralmente os processos certificados exigidos;

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

2.1.5.

**3. Requisitos da Interface da SGS**

3.1.1. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

3.1.2. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

3.1.3. A solução deve:

3.1.3.1. Permitir a integração com E-MAIL para abertura e acompanhamento de incidentes;

- 3.1.3.2. Permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
- 3.1.3.3. Fornecer diferentes grupos com visões detalhadas do evento, componentes e sistemas;
- 3.1.3.4. A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;
- 3.1.3.5. A solução deve permitir distribuir os usuários cadastrados entre os grupos ou perfis definidos;
- 3.1.4. A solução deve garantir que todas as personalizações e configurações realizadas sejam automaticamente portadas para novas versões em caso de atualização, reinstalação ou upgrade, dispensando a necessidade de migrações ostensivas e onerosas;
- 3.1.5. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;
- 3.1.6. Os formulários disponíveis de cada disciplina de gestão devem permitir a entrada de dados através de código de barras ou web service;
- 3.1.7. A solução deve permitir abrir mais de uma janela simultânea, permitindo que o usuário alterne entre as informações dispostas entre as disciplinas de gestão;
- 3.1.8. Deve ser permitido alinhar todas as janelas lado-a-lado, para maximizar a diversidade de informações visualizadas;

#### **4. Requisitos técnicos da SGS**

- 4.1.1. A solução deve ter capacidade **multitenant**, de forma que uma instalação centralizada seja capaz de atender a diferentes instituições, sem interferência das personalizações de uma instituição nos demais, **inclusive quanto às rotinas de backup e recuperação de dados, e sem que os usuários tenham acesso às informações de instituições às quais não pertençam**;
- 4.1.2. A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;
- 4.1.3. A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:
  - 4.1.3.1. Nome e sobrenome;
  - 4.1.3.2. Ramal;
  - 4.1.3.3. E-mail;
  - 4.1.3.4. Unidade Administrativa (lotação);
  - 4.1.3.5. Situação do usuário – ativo, aposentado, cedido (fora de sede), etc.
- 4.1.4. A solução deverá oferecer nativamente um sistema de ajuda para o usuário, cuja pesquisa deve permitir a apresentação de tópicos referentes ao contexto atual;
- 4.1.5. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
- 4.1.6. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;
  - 4.1.6.1. A limitação do tamanho dos arquivos deverá ser configurável pelo administrador da ferramenta
- 4.1.7. A solução deve oferecer suporte multilíngue, incluindo suporte Unicode, para a correta apresentação dos dados de eventos do processo de gestão de serviços;
- 4.1.8. **A CONTRATADA deve disponibilizar um ambiente de testes, com as mesmas configurações do ambiente em produção, para que as personalizações da solução e**

**alterações em sua base de dados e atualizações de versão possam ser testadas e validadas antes da implantação em ambiente de produção, alinhado com os conceitos do Gerenciamento de Mudanças da biblioteca ITIL V3;**

#### **4.2. Requisitos de integração com outras ferramentas**

4.2.1. A ferramenta deverá utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;

4.2.2. Para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;

4.2.3. A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas de e-mail padrão de mercado, para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TI ou outros usuários da solução;

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

#### **5. Requisitos Funcionais da SGS**

5.1. Além dos requisitos funcionais definidos nos subitens abaixo, a solução ofertada pela CONTRATADA deve atender integralmente a todos os demais requisitos e recomendações do ITIL V3 para as disciplinas detalhadas abaixo, exigência esta que deverá ser comprovada com a proposta e o fornecimento integral da solução principal, mais eventuais módulos ou ferramentas adicionais, devidamente certificados PINK ELEPHANT V3 para o respectivo processo.

#### **5.2. Da Função Central de Serviços**

5.2.1. Função cujo objetivo é prover um ponto único de contato entre o usuário final do TRIBUNAL e a área de TI da CONTRATANTE;

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

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

5.2.4. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA;

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

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

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

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

5.2.9. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;

5.2.10. A solução proposta deverá implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final);

5.2.11. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A

notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE, através do protocolo SMTP;

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

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

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

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

### **5.3. Do Gerenciamento de Cumprimento de Requisição**

5.3.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;

5.3.2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário;

5.3.3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;

5.3.4. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;

5.3.5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;

5.3.6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;

5.3.7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;

5.3.8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

5.3.9. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições;

5.3.10. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;

5.3.11. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;

5.3.12. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas;

5.3.13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;

5.3.14. A solução deve permitir e facilitar a análise de requisições de serviço para identificar métricas;

5.3.15. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas;

5.3.16. A solução deve facilitar a criação de regras de negócio para requisições específicas ou grupos de requisições, para automatizar processos, tarefas, notificações, etc;

5.3.17. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os SLAs estabelecidos;

5.3.18. A solução deve medir a demanda atual para um serviço específico e suas requisições;

5.3.19. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;



- 5.3.20. A solução deve identificar automaticamente os Incidentes e Problemas relacionados à Requisição;
- 5.3.21. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;
- 5.3.22. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;
- 5.3.23. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;
- 5.3.24. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;
- 5.3.25. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice-versa;
- 5.3.26. A solução deverá possuir funcionalidade de autoatendimento (self-help), onde o USUÁRIO poderá obter respostas para questionamentos comuns e serviços de suporte de forma imediata e automatizada;
- 5.3.27. A solução deverá permitir a criação de categorias e, pelo menos, três níveis de subcategorias de requisições de serviços, inclusive suportando categorias restritas aos USUÁRIOS finais, isto é, categorias a serem utilizadas apenas pelo pessoal de TI;
- 5.3.28. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;
- 5.3.29. A interface deve permitir a alteração da instância do fluxo da requisição já em andamento quando necessário (alteração do processo em tempo de execução);

#### **5.4. Do Gerenciamento de Incidente**

- 5.4.1. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:
- 5.4.1.1. Por telefone (CTI e central de serviços);
- 5.4.1.2. Por e-mail;
- 5.4.1.3. Pela web (intranet/internet);
- 5.4.1.4. Através de ferramentas externas de monitoramento, gerenciamento de rede, etc;
- 5.4.2. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e Perfis;
- 5.4.3. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
- 5.4.4. O preenchimento de um registro de incidente deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados;
- 5.4.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
- 5.4.6. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;
- 5.4.7. A solução deve permitir autopopular campos baseado na entrada parcial de texto, como, por exemplo, autopopular as informações completas de contatos com o usuário através da digitação de parte de seu nome de usuário da rede;
- 5.4.8. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir um mecanismo que não permita a inclusão de detalhes incorretos em campo autopopulado;
- 5.4.9. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC, categoria do Incidente, Localização, Usuário Afetado, etc;

- 5.4.10. A solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;
- 5.4.11. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário;
- 5.4.12. Para critérios específicos de um Incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;
- 5.4.13. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
- 5.4.14. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes (Incident Matching) automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;
- 5.4.15. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração nativa com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
- 5.4.16. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
- 5.4.17. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado (incidente/problema/mudança), e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;
- 5.4.18. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;
- 5.4.19. **A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Master" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente master;**
- 5.4.20. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente master for fechado;
- 5.4.21. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);
- 5.4.22. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;
- 5.4.23. A solução deve permitir o drill down (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;
- 5.4.24. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times resolvedores, através de e-mail, etc.;
- 5.4.25. O Gerenciamento de Incidentes deve ter a capacidade de autoescalação de Incidentes próximos de atingir os prazos previstos em SLA/OLA/UC;
- 5.4.26. A solução deve ser capaz de notificar as equipes e os gestores através de e-mail, etc.;
- 5.4.27. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, IC, SLA;
- 5.4.28. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;
- 5.4.29. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;
- 5.4.30. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos

de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;

5.4.31. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro;

5.4.32. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail e sua exportação para fontes de dados externas;

5.4.33. O ambiente Web deve permitir ter múltiplas janelas abertas e tantos registros de Incidente/Problema/Mudança quantos necessários para um mesmo usuário, sem restrições;

5.4.34. A solução deve facilitar o monitoramento e registro automático da disponibilidade da equipe de suporte em vários períodos;

5.4.35. Se um registro de incidente/problema/mudança for atribuído para um membro da equipe atualmente indisponível, esse registro deverá ser direcionado para outro membro da equipe que esteja disponível;

5.4.36. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;

5.4.37. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;

5.4.38. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para a atribuição inicial ou subsequente, baseado no conteúdo do Incidente/Problema/Mudança;

5.4.39. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;

5.4.40. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;

5.4.41. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;

5.4.42. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;

5.4.43. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;

5.4.44. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE;

5.4.45. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;

5.4.46. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;

5.4.47. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;

5.4.48. A solução deve garantir que usuários apenas registrem incidentes para a partição lógica a que pertencem;

5.4.49. A solução deve automaticamente sugerir ações apropriadas para resolver imediatamente um incidente ou permitir consulta a base de conhecimento na mesma tela do incidente, baseado no conteúdo informado pelo usuário, através de janelas ou seções dentro da mesma janela do incidente;

5.4.50. A solução deve ser capaz de criar hyperlinks em documentos da base de conhecimento;

5.4.51. A solução deve permitir o estabelecimento da função Central de Serviço para o Gerenciamento de Incidentes no modelo SPOC, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;

5.4.52. A solução deve permitir associar ou incluir múltiplos objetos no formulário de registro de um Incidente/Problema/Mudança, para que sejam visualizados no próprio formulário;

5.4.53. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;

- 5.4.54. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
- 5.4.55. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TI afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado;
- 5.4.56. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;
- 5.4.57. **A solução deve facilitar a geração de relatórios através de assistentes ou ferramentas especialistas, de forma gráfica, sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação ou modelagem de dados;**
- 5.4.58. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;
- 5.4.59. A solução deve facilitar o fechamento de Incidente/Problema/Mudança, utilizando códigos de categorização de fechamento parametrizáveis;
- 5.4.60. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de serviços e vice-versa;
- 5.4.61. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;
- 5.4.62. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;
- 5.4.63. **Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/ Problemas/ Mudanças**
- 5.4.63.1. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;
- 5.4.63.2. A solução deve ter a capacidade de notificar por E-mail o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido;
- 5.4.63.3. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;
- 5.4.63.3.1. Este histórico deve ser pesquisável;
- 5.4.63.3.2. O histórico do ticket deve estar no formulário do ticket;
- 5.4.63.4. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;
- 5.4.63.5. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;
- 5.4.63.6. A solução deve possuir atividades de atualização de registros pré-definidas, baseadas em permissões;
- 5.4.63.6.1. Estas atividades devem incluir, pelo menos, atividades de Resolução e Fechamento, baseadas em permissões de usuário;
- 5.4.63.6.2. A solução deve permitir criar atividades personalizadas pelo usuário, e que novas ações sejam criadas, não sendo restrita ao conjunto de atividades fornecidas pelo fabricante (hard coded);
- 5.4.63.7. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário;
- 5.4.63.8. A solução deve possuir atividades de interrupção e reinício do cronômetro do SLA;
- 5.4.63.9. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. "erro do usuário", "falta de patch corretivo", etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha;
- 5.4.63.10. A solução deve ser capaz de registrar códigos de cobrança e custos associados ao fechamento (resolução) do incidente/problema/mudança, para um eventual Gerenciamento Financeiro;

- 5.4.63.11. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final;
- 5.4.63.12. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem;
- 5.4.63.13. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário;
- 5.4.63.14. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução;
- 5.4.63.15. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o SLA associado a ele, do ponto de parada, ou a critério da CONTRATANTE;
- 5.4.63.16. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento "how to's" e resolução de problemas comuns);
- 5.4.63.17. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças elencados dos itens anteriores, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
- 5.4.63.17.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
- 5.4.63.17.2. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;
- 5.4.63.17.3. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados;
- 5.4.63.17.4. No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;
- 5.4.63.17.5. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;
- 5.4.63.17.6. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto e rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma resolução ou reatribuição;
- 5.4.63.17.7. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme grau (no mínimo 4) de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE;
- 5.4.63.17.8. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

## **5.5. Gerenciamento do Catálogo de Serviço**

- 5.5.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 5.5.2. A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução;
- 5.5.3. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de negócio, associando os ICs que o suportam;
- 5.5.4. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;
- 5.5.5. Permitir o relacionamento dos serviços de TI do CONTRATANTE com seus respectivos usuários;
- 5.5.6. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
- 5.5.7. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;

- 5.5.8. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;
- 5.5.9. A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

## **5.6. Gerenciamento de Problema**

- 5.6.1. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:
- 5.6.1.1. Telefone;
  - 5.6.1.2. E-mail;
  - 5.6.1.3. Pela web (intranet e internet);
- 5.6.2. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões;
- 5.6.3. A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças;
- 5.6.4. O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas drop down com dados pré-definidos e validados;
- 5.6.5. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
- 5.6.6. A solução deve permitir autopopular campos baseado na entrada parcial de texto, como, por exemplo, autopopular as informações completas de contatos com o usuário através da digitação de parte de seu nome de usuário da rede;
- 5.6.6.1. O Gerenciamento de Problemas deve possuir um mecanismo de auditoria e conciliação que permita atualizar detalhes incorretos do campo autopopulado baseado em permissões do usuário, que mantenha o registro de discrepâncias para futuras validações;
- 5.6.7. A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, SLA e time inicial de suporte;
- 5.6.7.1. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário;
- 5.6.8. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema;
- 5.6.9. A solução deve possuir janelas de alerta do tipo pop-up, disparadas de acordo com regras personalizáveis para notificar, por exemplo, mas não limitado a, erros conhecidos, usuários chave, etc;
- 5.6.9.1. Os alertas devem poder ser disparados por e-mail para usuários pré-definidos.
- 5.6.10. A solução deve ter a capacidade de visualizar registros semelhantes, históricos ou atuais, baseado em critérios selecionados pelo usuário;
- 5.6.11. A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de registro do Problema, sem a necessidade de fechar o registro;
- 5.6.12. A solução deve oferecer a possibilidade de agilizar o registro de Problemas através de modelos pré-definidos;
- 5.6.13. **A solução deve possuir a capacidade de associar múltiplos registros repetidos de problemas e resolvê-los como um grupo;**
- 5.6.14. A solução deve possuir a capacidade de drill down (refinamento de consulta) em campos populados do registro de problema, para visualizar detalhes adicionais sobre o seu conteúdo;
- 5.6.15. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado;
- 5.6.16. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do SLA/OLA/UC e alertar ao time e à gestão por e-mail;

- 5.6.17. Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, SLA, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual;
- 5.6.17.1. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando;
- 5.6.18. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas;
- 5.6.19. Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas;
- 5.6.20. Deve ser permitida a impressão dos detalhes do registro de Problema, sem sair do registro de Problema;
- 5.6.21. A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas;
- 5.6.22. Tanto no ambiente cliente (Windows) e Web deve ser possível ter múltiplas janelas abertas, com tantos registros abertos quantos necessários;
- 5.6.23. Deve ser possível atribuir Problemas de e para múltiplos times de suporte simultaneamente;
- 5.6.24. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema;
- 5.6.24.1. Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão;
- 5.6.24.2. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões;
- 5.6.25. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu;
- 5.6.26. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário;
- 5.6.26.1. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal;
- 5.6.27. A solução deve sugerir automaticamente o SLA apropriado, baseado em regras pré-definidas;
- 5.6.28. Deve ser possível alterar o SLA sugerido baseado em configurações de permissão;
- 5.6.29. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem;
- 5.6.30. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos;
- 5.6.31. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas;
- 5.6.32. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, através de indicadores de desempenho;
- 5.6.33. A solução deverá permitir a **monitoração e o rastreamento** de problemas;
- 5.6.34. **Atualização e Resolução de Problemas**
- 5.6.34.1. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças elencados neste documento, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:
- 5.6.34.1.1. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;
- 5.6.34.1.2. A solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;

- 5.6.34.1.3.A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;
- 5.6.34.1.4.Deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;
- 5.6.34.1.5.A solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado;
- 5.6.34.1.6.A solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal;

## **5.7. Gerenciamento de Conhecimento**

- 5.8.A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;
- 5.8.1. A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
- 5.8.2. A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;
- 5.8.3. A ferramenta deve permitir a importação e/ou integração com outras bases de conhecimento externas;
- 5.8.4. A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
- 5.8.5. A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
- 5.8.6. A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;
- 5.8.7. A ferramenta deve permitir associar artigos de conhecimento a Incidentes/Problemas/Mudanças, de forma obrigatória (personalizável);
- 5.9.A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;
- 5.10. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;
- 5.11. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);
- 5.12. A solução deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo);
- 5.13. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 5.14. A solução deve implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 5.15. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;
- 5.16. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;
- 5.17. A solução deve permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança;
- 5.18. A solução deve permitir a criação e a manutenção de associações (links) entre artigos de conhecimento relevantes;
- 5.19. A solução deve disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no Portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas;
- 5.20. A solução deve permitir a implantação de fóruns para disseminação de conhecimento;
- 5.21. A solução deve permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais;



5.22. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;

5.23. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;

5.24. A solução deve facilitar a identificação de artigos e informações redundantes e duplicadas, sejam estas identificadas em um único registro ou em múltiplos registros de conhecimento;

5.25. A solução deve permitir o ranking de uso das informações de conhecimento e identificar, automaticamente, as necessidades não atendidas por conhecimento;

5.26. A solução deve automatizar a notificação de todos os interessados quando da criação de novos artigos de conhecimento/soluções, quando aplicáveis a eles;

5.27. A solução deve possuir uma interface fácil e iterativa para a consulta a base de conhecimento, tanto para o analista quanto para o usuário final;

5.28. A solução deve permitir o ordenamento dos dados e documentos utilizando diferentes parâmetros de pesquisa, plataformas aplicáveis, tipo de tecnologia, etc;

5.29. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;

5.30. A solução deve permitir o arquivamento de artigos de conhecimento que não sejam mais relevantes;

5.31. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações;

5.32. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;

5.33. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;

#### **5.34. A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:**

5.34.1. Permitir múltiplos repositórios de conhecimento;

5.34.2. Permitir a consulta em múltiplos repositórios;

5.34.3. Permitir a consulta em conteúdos armazenados em múltiplos formatos;

5.34.4. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;

5.34.5. Automatizar a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais;

5.34.6. Rastrear, automaticamente, quantas vezes um artigo ou informação de conhecimento foi utilizado;

5.34.7. Permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil e manter esta informação para automaticamente elaborar o ranking de artigos quanto à sua relevância;

#### **5.35. Funcionalidades Adicionais**

5.35.1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

5.35.1.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;

5.35.1.2. Permitir pesquisa à base de chamados por equipamento, localização, categorização, grupo resolvidor, usuário, técnico, datas e palavras chaves na descrição, entre outros argumentos correlatos;

- 5.35.1.3. Executar a pesquisa no conteúdo de arquivos anexos aos eventos, ações, itens e procedimentos de conhecimento;
- 5.35.1.4. Permitir que administradores escalem a quantidade de informação pesquisável e regulem a performance da consulta para ajuste às necessidades do negócio;
- 5.35.1.5. Permitir que resultados sejam ordenados por relevância;
- 5.35.1.6. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
- 5.35.1.7. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
- 5.35.1.8. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);
- 5.35.2. O motor de pesquisa deve permitir o agendamento de manutenções, incluindo:
  - 5.35.2.1. Permitir definir e exibir janelas de manutenções;
  - 5.35.2.2. Oferecer avisos de indisponibilidade do serviço durante períodos de manutenção;
- 5.35.3. A Solução deve permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat;
- 5.35.4. A solução deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um USUÁRIO ADMINISTRADOR da solução. A solução deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários;
- 5.35.5. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.
- 5.35.6. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):
  - 5.35.6.1. A solução deverá possuir ferramenta gráfica para a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários;
  - 5.35.6.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;
  - 5.35.6.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
  - 5.35.6.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);
  - 5.35.6.5. A solução deve permitir que diversos processos de autorização sejam disparados dinamicamente, dependendo do tipo e características do evento;
  - 5.35.6.6. Cada processo de trabalho deve ser capaz de possuir um ou vários estágios principais;
  - 5.35.6.7. Cada estágio do processo de trabalho deve ser capaz de conter uma ou várias tarefas, que podem ser atribuídas a diversos times de suporte, simultaneamente e dinamicamente;
  - 5.35.6.8. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
  - 5.35.6.9. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;
  - 5.35.6.10. A definição de um processo de trabalho composto de diversos estágios e tarefas deve permitir a montagem do fluxo através de arrastar-e-soltar;
  - 5.35.6.11. A ferramenta de desenho de processo deve incluir, nativamente:
    - 5.35.6.11.1. Tarefas de autorização de processo;
    - 5.35.6.11.2. Tarefas de decisão que dinamicamente alterem, ou invoquem um processo completamente novo;
    - 5.35.6.11.3. Chamadas a outros processos e subprocessos;

5.35.6.11.4. Rotas;

5.35.6.12. Todas as tarefas desenhadas devem ter a capacidade de alteração dinâmica, baseado em critérios e informações do evento;

5.35.6.13. A solução deve permitir definir tarefas obrigatórias e tarefas opcionais no fluxo de trabalho;

5.35.6.14. A solução deve ser capaz de progredir automaticamente de estágio a estágio do processo modelado, a partir da interpretação gráfica do desenho do processo, executando cada uma das tarefas do estágio, até que todo o processo seja concluído;

5.35.6.15. Cada processo deve incluir a capacidade de ter estágios disparados por agendamento.

5.35.6.16. A ferramenta de desenho deve oferecer uma interface gráfica, que suporte o gerenciamento de modelos e processos padrão;

5.35.6.16.1. O desenho de novos processos ou a personalização dos processos existentes, deve ser realizada preferencialmente de recursos drag-n-drop;

5.35.6.17. A solução deve oferecer também um recurso de análise de impacto dos processos que permita visualizar o calendário de eventuais interferências entre instâncias de processos de trabalho, de forma gráfica;

5.35.6.17.1. A solução deve oferecer a possibilidade de resolução de conflitos;

5.35.6.17.2. A solução deve facilitar a mitigação de riscos das mudanças de TI, alertando sobre os conflitos e apresentando as janelas de manutenção sobre ativos de TI;

5.35.6.18. Capacidade de exportar os workflows em diferentes formatos (tais como jpg, png, pdf, svg, bpm);

5.35.6.19. Suportar acessibilidade para utilização da solução por deficientes visuais.

### **5.36. Personalização e Permissões:**

5.36.1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;

5.36.2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;

5.36.3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;

5.36.4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;

5.36.5. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;

5.36.6. A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

5.36.7. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

5.36.8. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;

5.36.9. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);

5.36.10. A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;

5.36.11. A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa;

5.36.12. A solução deve permitir definir que menus e formulários estarão disponíveis para o perfil de segurança e permissões, sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

5.36.13. A solução deve permitir definir os formulários e padrões de cores de fundo no nível do indivíduo.

## **6. Procedimentos de implantação da SGS**

### **6.1. Implantação dos Processos e alimentação de dados na ferramenta (software)**

6.1.1. Os processos a serem implantados e informações a serem cadastradas pela CONTRATADA na SGS serão fornecidos pela CONTRATANTE;

6.1.2. A implantação se dará em etapas e marcos temporais definidos no item 4 do Anexo I do Termo de Referência, de acordo com as definições **abaixo**:

6.1.2.1. A primeira fase, a ser concluída até o término da **etapa 4 - Implantação básica do serviço**, deverá contemplar as seguintes disciplinas:

6.1.2.1.1. Cumprimento de Requisição;

6.1.2.1.2. Gerenciamento de Incidente;

6.1.2.1.3. Gerenciamento de Problemas;

6.1.2.1.4. Realização da Capacitação Operacional I.

6.1.2.2. A segunda fase, a ser concluída até o término da **etapa 5 - Estabilização da solução**, deverá contemplar as seguintes disciplinas:

6.1.2.2.1. Gerenciamento de Conhecimento;

6.1.2.2.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

6.1.3. Todos os processos a serem implantados serão aderentes às disciplinas da ITIL - IT Infrastructure Library V3, e compatíveis com soluções certificadas, conforme exigido neste documento;

6.1.4. A CONTRATADA poderá sugerir melhorias nos processos fornecidos, que serão avaliadas pela CONTRATANTE;

6.1.5. As alterações sugeridas pela CONTRATADA serão implantadas somente após a aprovação da CONTRATANTE, que irá validar se a mudança trará melhorias significativas no processo já desenvolvido;

6.1.6. Em caso de alteração não aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implantar o processo original;

6.1.7. Cabe à CONTRATADA atualizar, a qualquer tempo, durante a vigência contratual, os processos em caso de alteração;

6.1.8. A CONTRATADA é responsável por todas as customizações e modificações necessárias em sua solução para implantar os processos exigidos neste documento.

### **6.2. Acompanhamento do Projeto de implementação**

6.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para implantação da função Central de Serviços e todos os demais processos previstos em cada etapa;

6.2.2. Durante toda a etapa de implantação, deverão ocorrer reuniões semanais de coordenação entre o representante designado pela CONTRATANTE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA, onde será acompanhado o cronograma detalhado de atividades da Implantação.

6.2.3. Antes de cada reunião (exceto a primeira), a CONTRATADA deverá preparar relatório de progresso que contenha, pelo menos, as seguintes informações:

6.2.3.1. Pontos de controle alcançados com sucesso;

6.2.3.2. Atividades em atraso com relação ao cronograma, incluindo motivos de eventuais atrasos, impacto em outras atividades previstas ou em curso e impacto no cronograma final;

6.2.3.3. Novos riscos identificados ao longo da Implantação.

#### **6.2.3.4. Dos artefatos a serem produzidos**

6.2.3.5. Para cada etapa do cronograma concluída, deverão ser apresentados pela CONTRATADA:

- 6.2.3.5.1. O Relatório de Acompanhamento da Implantação, contendo a relação de serviços executados na etapa, os itens previstos **na seção 6.15 deste documento**, e a assinatura do gestor técnico do TRT responsável pelo acompanhamento dos serviços;
- 6.2.3.5.2. A relação de servidores capacitados, acompanhada da lista de presença assinada e dos respectivos certificados de treinamento, quando aplicável;

### **6.3. Diretrizes gerais**

6.3.1. A CONTRATADA deverá realizar parametrizações, customizações e cargas de dados nas ferramentas componentes da solução de modo que estas se tornem totalmente compatíveis com os processos mapeados, diretrizes e fluxos definidos e entregues pela CONTRATANTE;

6.3.1.1. As informações a serem cadastradas na solução serão fornecidas pela CONTRATANTE à CONTRATADA em formato definido em comum acordo.

**6.3.1.2. A CONTRATADA será responsável por cadastrar e manter atualizadas todas as informações relacionadas a chamados (requisições, incidentes, problemas), ativos, serviços e conhecimentos durante todo o ciclo de vida da contratação.**

6.3.2. A CONTRATADA deverá realizar a integração da autenticação da solução com a base de usuários utilizada na CONTRATANTE;

**6.3.3. A CONTRATADA deverá implementar na solução os indicadores definidos no mapeamento de processos a ser entregue pela CONTRATANTE, e também aqueles previstos nos níveis de serviço desta contratação;**

6.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar na SGS todos os relatórios de acompanhamento da execução contratual e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

6.3.4. A CONTRATADA deverá implementar e preencher o Catálogo de Serviços com todos os seus relacionamentos, e de acordo com as definições da CONTRATANTE, que participará da atividade suportando a CONTRATADA;

6.3.5. A CONTRATADA deverá criar e customizar os formulários e/ou telas até 50 (cinquenta) requisições de serviços diferentes, entre serviços de negócio e serviços técnicos, a serem disponibilizadas aos usuários desses serviços através da solução, tais como solicitações de aplicativos, reset de senhas, criação de conta de acesso, remanejamento de máquinas, instalação de máquina nova, criação de máquina virtual, backup de base de dados, liberação de ponto de rede, criação de regra de firewall e outras;

6.3.5.1. Os formulários e telas poderão variar seu grau de complexidade de acordo com cada tipo de requisição;

6.3.6. A CONTRATANTE fornecerá o catálogo de serviços e documentação associada, devendo em conjunto com a CONTRATADA definir os dados para cada um dos 50 (cinquenta) tipos de requisição de serviço previstos. Essas requisições serão identificadas durante a implantação.

### **6.4. Implantação da função de Central de Serviços**

6.4.1. A Central de Serviços será o ponto central de contato para tratamento dos clientes, usuários e todos os assuntos relacionados aos usuários de TI da CONTRATANTE;

6.4.2. Configurar os níveis de atendimento (1º, 2º, 3º e 4º níveis, se necessário);

6.4.3. A Central de Serviços deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface;

6.4.4. O atendente deve ter em sua(s) tela(s), todos os seguintes itens:

6.4.4.1. Campos de abertura de novo Incidente, Problema, Mudança e Solicitação de Serviço;

6.4.4.2. Informações de contato do usuário/cliente;

6.4.4.3. ICs associados ao usuário/cliente;

6.4.4.4. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário/cliente;

6.4.4.5. Histórico das solicitações de serviços solicitadas pelo usuário/cliente.

- 6.4.4.6. Scripts e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado;
- 6.4.4.7. Alertas sobre o status do usuário (usuário vip, usuário móvel);
- 6.4.4.8. Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (Incident Matching);
- 6.4.4.9. Informações do ANS (SLA);
- 6.4.4.10. Lista de usuários afetados (além do principal e notificante);
- 6.4.4.11. Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados;
- 6.4.5. O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens, para cada tipo de Evento (Incidentes, Solicitações de Serviço, Problemas, Mudanças):
  - 6.4.5.1. Ações tomadas sobre o Evento, explicitando quem tomou a ação e quando;
  - 6.4.5.2. Eventos (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual;
  - 6.4.5.3. Itens de Configuração associados;
  - 6.4.5.4. Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento;
  - 6.4.5.5. Recurso nativo de acionamento do Evento (encaminhamento, fechamento, interrupção do cronômetro do SLA);
  - 6.4.5.6. Recurso nativo para exportação das informações do registro para, pelo menos, três dos seguintes formatos: PDF, HTML, CSV, XLS, TXT, DOC e XML;
  - 6.4.5.7. Recurso nativo para acesso a ferramentas de auxílio a análise e diagnóstico (análise gráfica da infraestrutura, fluxo gráfico do processo de atendimento, gerenciador de disponibilidade, recursos humanos para atendimento);
  - 6.4.5.8. Recurso nativo para pesquisa direta na base de conhecimento;
- 6.4.6. A Central de Serviços deve ser configurada para prover um mecanismo de filas separadas para Incidente, Solicitação de Serviço e Problema;
- 6.4.7. A Central de Serviços deve ser configurada para identificar usuários e clientes críticos ao negócio e colocá-los em uma fila de atendimento separada dos demais;
- 6.4.8. A Central de Serviços deve ser configurada para disponibilizar uma visualização gráfica de todos os incidentes, solicitações de serviços e problemas identificando quais apresentam atrasos em prazos pré-estabelecidos;
- 6.4.9. A solução deverá ser configurada para possibilitar a configuração de envio de e-mail na criação, resolução, encerramento e/ou mudança de status dos chamados;
- 6.4.10. A CONTRATADA deverá configurar a Central de Serviços para que sempre ao fechamento de um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços seja obrigatório o preenchimento (referenciação) de um documento de Conhecimento com informações de resolução ou a escolha de um documento de Conhecimento existente;
- 6.4.11. A CONTRATADA deve configurar no mínimo 6 (seis) áreas de Conhecimento para armazenamento dos documentos com um fluxo de trabalho (workflow) de aprovação e publicação do Conhecimento por área, conforme definido pela CONTRATANTE;
- 6.4.12. A CONTRATADA deve configurar a visibilidade das áreas de Conhecimento criadas;
- 6.4.13. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviços para publicar, em um portal HTTP (com possibilidade de impressão de relatórios também), no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho:
  - 6.4.13.1. Quantidade de chamados realizados no período;
  - 6.4.13.2. Média Diária de incidentes em aberto;
  - 6.4.13.3. Desempenho geral – Total de incidentes abertos em todos os níveis;
  - 6.4.13.4. Número de incidentes por dia da semana (Diário e Semanal);
  - 6.4.13.5. Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível) – último

trimestre;

6.4.13.6. Desempenho de todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível) – Último trimestre (chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc);

6.4.13.7. Percentual de Solução em todos os níveis (1º, 2º, 3º e 4º Nível), por analista, ordem decrescente de percentual;

6.4.13.8. Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (em 4 níveis: excelente, satisfatório, regular, ruim), em cada nível (1º, 2º, 3º e 4º Nível);

6.4.13.9. Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado;

6.4.13.10. Tempo médio de atendimento;

6.4.13.11. Tempo médio de resolução;

6.4.13.12. Percentual de incidentes, solicitações, problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado.

6.4.13.13. Percentual de problemas recorrentes;

6.4.13.14. Percentual de incidentes que geraram problemas.

6.4.13.15. Média de incidentes por problema;

6.4.13.16. Percentual de incidentes, problemas e solicitações escalados;

6.4.13.17. Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo;

6.4.13.18. Tempo médio entre falhas (MTBF) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos;

6.4.13.19. Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos;

6.4.13.20. Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;

6.4.13.21. Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;

6.4.13.22. Distribuição dos TIPOS de atendimento – Os 10 mais chamados;

6.4.13.23. Distribuição de chamados por Softwares – Os 5 mais;

6.4.13.24. Distribuição de chamados por Hardware – Os 5 mais;

6.4.13.25. Relação dos chamados por Unidade Organizacional (departamento ou lotação) – Os 10 mais;

6.4.13.26. Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido;

6.4.13.27. Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme SLAs);

6.4.13.28. Tempo médio para escalar um chamado elegível ;

6.4.13.29. BACKLOG de incidentes;

6.4.14. A CONTRATANTE poderá solicitar a configuração de outros tipos de indicadores/relatórios adicionais (no mínimo 20 (vinte) até 40 (quarenta)), os quais deverão ser configurados pela CONTRATADA;

6.4.15. A CONTRATADA deve configurar a emissão periódica de relatório com os citados indicadores de desempenho, publicados no portal em formato HTTP (para possível publicação na Intranet da CONTRATANTE) e PDF.

6.4.16. **A CONTRATADA deve criar os perfis abaixo relacionados:**

**6.4.16.1. Operador de monitoração:**

6.4.16.1.1. Responsável pelo acompanhamento dos alarmes gerados pela ferramenta de monitoração e transferências de incidentes ao Analista Nível 1;

**6.4.16.2. Analista Nível 1:**

6.4.16.2.1. Responsável por todo o contato com o cliente (ponto único de contato);

6.4.16.2.2. Atendimento e acompanhamento dos incidentes reportados pelos clientes ou monitoração, durante todo o seu ciclo de vida;

#### **6.4.16.3. Analista Nível 2:**

6.4.16.3.1. Responsável pela resolução de incidentes não solucionados pelo Analista Nível 1;

#### **6.4.16.4. Analista Nível 3:**

6.4.16.4.1. Responsável pela resolução de incidentes não solucionados pelo Analista de Nível 1 ou 2;

#### **6.4.16.5. Especialista de TI ou Fornecedor Externo (ou nível 4):**

6.4.16.5.1. Responsável pelo atendimento dos incidentes em quarto nível;

6.4.16.5.2. Responsável pelo atendimento a problemas e detecção de causa-raiz;

6.4.16.5.3. Responsável pelo atendimento a equipamentos de TIC em garantia / assistência técnica;

#### **6.4.16.6. Gerente de Incidentes e Problemas:**

6.4.16.6.1. Responsável pelo acompanhamento técnico e administrativo de todos os incidentes e problemas;

6.4.16.6.2. Responsável pelo acompanhamento dos acordos operacionais e de nível de serviço impactados pelos incidentes e problemas;

#### **6.4.16.7. Gerente da Central de Serviços;**

6.4.16.7.1. Responsável pelo acompanhamento de todos os indicadores de desempenho da Central de Serviços;

6.4.16.7.2. Responsável pela criação de usuários clientes, analistas, áreas de atendimento, prioridade de todas as configurações necessárias na Central de Serviços;

6.4.16.7.3. Responsável por alguma etapa dentro de um fluxo de trabalho (workflow);

6.4.17. Assim, a CONTRATADA deverá efetuar a criação de todos os seguintes perfis de acesso da solução de Gerenciamento de Serviços:

6.4.17.1. Operador de monitoração

6.4.17.2. Analista Nível 1

6.4.17.3. Analista Nível 2

6.4.17.4. Analista Nível 3

6.4.17.5. Analista Nível 4 – Especialista

6.4.17.6. Analista Nível 4 – Fornecedor

6.4.17.7. Gerente de Incidentes e Problemas

6.4.17.8. Gerente da Central de Serviços

6.4.17.9. Prestador de Serviço Terceirizado

### **6.5. Implantação do Gerenciamento do Catálogo de Serviço**

6.5.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.5.2. Implantar o Catálogo de Serviço na Solução de acordo com o Plano de Projeto e o Cronograma Detalhado;

6.5.3. A implantação do catálogo deve ser baseada em ferramenta que permita a visualização gráfica da hierarquia do serviço em diferentes visões:

6.5.3.1. Visão do usuário: hierarquia do catálogo conforme sua publicação no portal de autoatendimento;

6.5.3.2. Visão técnica: capacidade de exibir os sistemas e IC's dos quais dependem ou os quais dão suporte ao serviço;

6.5.3.3. A modelagem dos serviços deve gerar a visualização gráfica da hierarquia



automaticamente;

6.5.3.4. A hierarquia deve ser composta, no mínimo, de grupo de serviços, serviços e oferta de serviço;

6.5.3.5. A definição de um serviço deve permitir determinar o SLA associado ao serviço, o processo disparado quando da requisição, o formulário personalizado para entrada de dados que será utilizado quando da requisição, custos e valores de venda de serviços para um eventual gerenciamento financeiro de serviços, a demanda máxima permitida para o serviço e a permissão de visualização e consumo do serviço;

6.5.4. O Catálogo de Serviços, com todas as suas informações, deve ficar disponível em formato HTTP, visualizado por intermédio de um navegador, na mesma interface da Central de Serviços;

6.5.5. Implantar níveis de segurança e visibilidade dos serviços do Catálogo;

6.5.5.1. Os usuários e clientes devem ter acesso somente às informações que serão divulgadas em seu perfil;

6.5.6. Deve ser possível abrir requisição de serviço por intermédio do Serviço publicado no Catálogo;

6.5.7. O Gerente da Central de Serviços deverá ter acesso a alterar e incluir Serviço;

## **6.6. Implantação do Gerenciamento de Incidente**

6.6.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.6.2. Parametrizar e personalizar a solução para os fluxos de trabalhos definidos no projeto lógico da disciplina de gerenciamento de incidentes, atendendo as funcionalidades obrigatórias;

6.6.3. Elaborar e gerar relatórios gerenciais ou operacionais para cada processo (fluxo de trabalho) ou função definidos e implementados conforme subitem anterior;

6.6.4. Configurar na ferramenta repositório para listas de verificação que serão utilizadas no atendimento de 1º nível;

6.6.5. A Central de Serviços deve receber alerta de incidentes através de um portal de autoatendimento ou por e-mail e registrá-los, atribuir-lhe um departamento de serviço ou técnico de primeiro nível de acordo com o tipo de incidente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;

6.6.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de incidentes de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE;

6.6.7. Configurar a interface para atendimento de todos os níveis definidos pela CONTRATANTE;

6.6.8. A CONTRATADA deve configurar a Central de Serviço para abrir Incidente de forma automática por intermédio de alertas enviados pela ferramenta de monitoramento, escolhidos pela CONTRATANTE;

6.6.9. O número de Incidentes na Central de Serviço deve ficar disponível para a visualização e consulta no console de monitoramento;

6.6.10. Configurar a interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome do usuário ou cliente e tenha disponível, na mesma tela, as seguintes informações:

6.6.10.1. Informações de contato do usuário/cliente;

6.6.10.2. ICs associados ao usuário/cliente;

6.6.10.3. Histórico dos incidentes que afetaram o usuário;

6.6.11. Configurar na ferramenta as regras de autoescalação (funcional e hierárquica) de chamados de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;

6.6.12. Configurar a ferramenta para emitir alertas, caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pela CONTRATANTE;

6.6.13. A Gerência de Incidentes deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:

6.6.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de incidente

6.6.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de incidente

6.6.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de incidentes

6.6.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para incidentes

6.6.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para incidentes

6.6.14. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, no mínimo, as seguintes informações:

6.6.14.1. Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por solicitante, equipe, atendente e responsável;

6.6.14.2. Prazo para expirar o SLA de atendimento;

6.6.14.3. Incidentes atrasados.

## **6.7. Implantação do Cumprimento de Requisição de Serviço**

6.7.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;

6.7.2. A CONTRATADA deve configurar no mínimo 6 (seis) scripts de autoatendimento a serviços padrão, que permita a execução sem intervenção do atendente;

6.7.3. As Requisições de Serviço serão tratadas na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviço);

6.7.4. A Central de Serviços deve disponibilizar uma interface web HTTP para abertura e acompanhamento de requisições de serviço pelos usuários e cliente;

6.7.5. A Central de Serviços deve receber requisições de serviço por e-mail, registrá-las, atribuir-lhe um atendente e responder ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente;

6.7.6. A Central de Serviços deve prover mecanismos automáticos de priorização de solicitações de acordo com regras pré-estabelecidas;

6.7.7. A CONTRATADA deve configurar os fluxos de trabalho (workflow) na Central de Serviços, utilizando a ferramenta de fluxo de trabalho, para todos os serviços incluídos no processo de Cumprimento de Requisição;

6.7.8. Todos os pontos de decisão nos fluxos de trabalho (workflow) devem ser alertados ao responsável pela decisão por e-mail e pela interface web da Solução;

6.7.9. A CONTRATADA deve configurar formulários que capturem as informações necessárias para processos decisórios nos fluxos de trabalho (workflow);

6.7.10. A configuração dos formulários não deve exigir mais do que especificar um código identificador para o campo, seu nome, seu tipo de dados e tamanho;

6.7.11. A CONTRATADA deve configurar as regras de auto escalação (funcional e hierárquica) de requisições de serviço de acordo com as regras definidas pela CONTRATANTE;

6.7.12. A CONTRATADA deve configurar na Solução um portal web que disponibilize, no mínimo, as seguintes informações:

6.7.12.1. Quantidade de requisições abertas, agrupadas por solicitante, equipe, atendente e responsável;

6.7.12.2. Etapa onde a requisição se encontra dentro do fluxo de trabalho (workflow);

6.7.12.3. Requisições atrasadas identificando qual etapa dentro do fluxo de trabalho (workflow) causou o atraso e o responsável pela etapa;

6.7.13. A Gerência de Requisições de Serviço deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:

- 6.7.13.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) tipos de processos para as requisições;
- 6.7.13.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de requisições;
- 6.7.13.3. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de requisições;
- 6.7.13.4. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para requisições;
- 6.7.13.5. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para requisições.
- 6.7.14. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de requisições de serviço com indicadores de:
  - 6.7.14.1. número de requisições de serviço atendidas dentro do SLA;
  - 6.7.14.2. tempo médio de atendimento por status, serviço, impacto e categoria;
  - 6.7.14.3. percentual de satisfação do cliente por serviço;
  - 6.7.14.4. número de requisições de serviço por status, serviço, impacto e categoria.

## **6.8. Implantação do Gerenciamento de Problema**

- 6.8.1. Todos os processos desta gerência que serão fornecidos pela CONTRATANTE deverão ser implantados na Solução ofertada, documentados e constar no cronograma de atividades;
- 6.8.2. Os problemas serão tratados na mesma solução do Gerenciamento de Incidentes (Central de Serviço);
- 6.8.3. A CONTRATADA deve configurar uma estrutura de nomenclatura e armazenamento do problema na Solução;
- 6.8.4. A CONTRATADA deve configurar a abertura de um Problema por meio de um ou mais Incidentes, mantendo o histórico de relacionamentos entre Problema e Incidente;
- 6.8.5. A CONTRATADA deve configurar a Solução para que seja obrigatório o armazenamento da Causa-Raiz e Solução de Contorno ou Solução Definitiva no momento do fechamento do Problema;
- 6.8.6. A CONTRATADA deve configurar a ferramenta para que na interface de Problema seja possível visualizar os ICs afetados pelo Problema e seus relacionamentos, inclusive de forma gráfica;
- 6.8.7. A Gerência de Problemas deverá ter no mínimo os seguintes itens parametrizados, para fins de validação da solução:
  - 6.8.7.1. Criação de, no mínimo, 03 (três) processos de Problema
  - 6.8.7.2. Criação de, no mínimo, 10 (dez) categorias de Problemas
  - 6.8.7.3. Criação de, no mínimo, 10 (dez) Causa Raiz de Problemas
  - 6.8.7.4. Criação de, no mínimo, 03 (três) SLAs de Problemas
  - 6.8.7.5. Criação de, no mínimo, 10 (dez) notificações para Problemas
  - 6.8.7.6. Criação de, no mínimo, 01 (uma) pesquisa de satisfação para Problemas
- 6.8.8. A CONTRATADA deverá configurar relatório(s) de problemas, com indicadores de:
  - 6.8.8.1. número de problemas por status, serviço, impacto e categoria;
  - 6.8.8.2. número problemas resolvidos por grupo;
  - 6.8.8.3. tempo para resolução de problemas x tempo estimado;
  - 6.8.8.4. percentual de problemas tratados dentro do SLA).

## **6.9. Implantação do Gerenciamento do Conhecimento**

- 6.9.1. Apresentar cronograma detalhado das atividades necessárias para execução da Implantação do Gerenciamento do Conhecimento;
- 6.9.2. Propor o processo de trabalho prático para a execução da disciplina de gerenciamento do

conhecimento, que após aprovada pela CONTRATANTE deverá ser implementada na ferramenta;

6.9.3. Customizar o fluxo de trabalho com todas as atividades e papéis necessários para a criação, atualização, aprovação e publicação de conteúdo na base de conhecimento;

6.9.4. Incluir na base de conhecimento os artigos de conhecimento, a serem fornecido pela CONTRATANTE, e realizar os relacionamentos necessários;

6.9.5. Configurar os perfis de acesso dos técnicos da CONTRATANTE (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

6.9.6. Implantar 1(um) fórum de disseminação do conhecimento, para fins de validação da solução.

## **6.10. DOCUMENTAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

6.10.1. Deverão ser entregues pela CONTRATADA até o término do serviço de Implantação da solução (Etapa 02), Documentação Completa da Implantação da Solução, com no mínimo, os seguintes itens:

6.10.1.1. Manuais do gerador de relatórios com todas as informações necessárias para a confecção de novos relatórios;

6.10.1.2. Documento contendo o desenho funcional da Solução;

6.10.1.3. Documento contendo o desenho técnico da Solução;

6.10.1.4. Documento contendo a relação de todas as customizações e parametrizações realizadas em todos os processos, em conformidade com todas as respectivas descrições constantes nas especificações deste Termo de Referência e a documentação de mapeamento de processos da CONTRATANTE;

6.10.1.5. Documento de procedimentos de **disaster recovery**,

6.10.1.6. Manual de operações da Solução, que deverá conter políticas e procedimentos de, no mínimo:

6.10.1.6.1.Backup e restore da Solução;

6.10.1.6.2.Upgrade da Solução;

6.10.1.6.3.Gerenciamento de segurança da Solução;

6.10.1.7. Manual com as melhores práticas de operação e manutenção da Solução.

## **6.11. Do perfil profissional dos responsáveis pela implantação**

6.11.1. As qualificações e requisitos mínimos de experiência exigidos dos profissionais que deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA para executar os serviços de implantação objeto desta Contratação são descritos a seguir.

Profissional	Perfil exigido	
	Certificações ou Cursos de Formação	Experiência
Consultor técnico especialista na solução	<ul style="list-style-type: none"><li>Nível Superior completo em qualquer área;</li><li>Possuir certificação ITIL v3 no mínimo Foundation;</li><li>Ser certificado pelo fabricante da solução no(s) produto(s) a ser(em) utilizado(s) na prestação de serviços, contemplando-se qualificações para administrar, customizar, parametrizar e configurar o software;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Possuir experiência em serviços de implantação e configuração de processos de gerenciamento de serviços de TI baseados nas melhores práticas do ITIL V3 em soluções de ITSM (Information Technology Service Management).</li></ul>

<b>Instrutor de treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir a certificação ITIL V3 FOUNDATIONS;</li> <li>• Ser certificado pela fabricante da solução principal ou ter realizado curso de especialização no software proposto, contemplando as atividades de administração, parametrização e configuração do software;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiência de ter ministrado treinamento(s) em pelo menos (2) duas empresas clientes, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.</li> </ul>
---------------------------------	--	---

6.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar tantos profissionais (com o perfil descrito) quantos forem necessários, de modo a suportar com eficiência e efetividade a implantação do projeto, evitando deficiências ou comprometimento das entregas.

6.13. Em caso de substituição de profissional, a CONTRATADA deverá comprovar que o novo profissional possui perfil igual ou superior ao do substituído. O desligamento e a disponibilização do novo profissional deverão ocorrer sem prejuízo ao cumprimento dos cronogramas.

6.14. Exceto para os profissionais que prestarão os serviços de capacitação (instrutores), a CONTRATADA deverá apresentar, no momento da assinatura do Contrato, ou no momento de eventual(is) substituição do(s) profissional(is) as certificações e todas as declarações de experiência de todos os demais profissionais alocados na execução dos serviços especificados. Em caráter excepcional, será aceito que a comprovação das certificações dos profissionais se dê em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

### **6.15. Das rotinas de backup e recuperação**

6.15.1. A CONTRATADA deverá realizar backup diário incremental e um backup completo (full) semanal, contemplando todos os dados e informações registrados na SGS.

6.15.1.1. Os arquivos resultantes das rotinas de backup deverão ser transmitidos durante o período noturno para uma área de FTP disponibilizada pela CONTRATANTE para esse fim;

6.15.1.2. Ainda que a instância da SGS seja compartilhada com outras instituições atendidas pela CONTRATADA, os dados armazenados no arquivo de backup devem se restringir àqueles pertencentes à CONTRATANTE, e também àqueles de configuração necessários ao seu adequado funcionamento.

6.15.2. A CONTRATADA deverá executar **semestralmente**, por solicitação e com acompanhamento dos técnicos da CONTRATANTE, pelo menos procedimento de restauração completa da solução em uma instância de teste, a fim de garantir que as rotinas de backup estejam sendo realizadas adequadamente.

6.15.2.1. O primeiro procedimento do teste de restauração deverá ser realizado ao final da etapa 5 de instalação (Estabilização da solução).

6.15.2.2. Ao final do procedimento de recuperação, a SGS deverá funcionar em sua plenitude, com todos os dados, informações, customizações e permissões de acesso existentes no momento de realização do backup recuperado.

## **7. Da Capacitação na solução ofertada**

7.1. O serviço de capacitação será composto do módulo de Capacitação Operacional I, que deve consistir na oferta de treinamento presencial com abordagem prática voltada a todos os requisitos funcionais da solução CONTRATADA.

7.2. Quando acionada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comparecer, na figura do seu representante legal, à reunião técnica preparatória, que deverá acontecer em comum acordo entre as partes, onde serão definidos detalhes sobre o(s) treinamento(s);

**7.3. O módulo de Capacitação Operacional I deverá ser concluído até o final da etapa 4 – Implantação Básica do Serviço, definida no item 5 do Termo de Referência.**

7.4. A Capacitação Operacional I refere-se à instrução dos alunos quanto à utilização prática de

todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais relacionados aos processos implementados, conforme especificados neste documento;

7.5. O serviço de Capacitação deverá ser realizado utilizando ferramenta idêntica à fornecida pela Prestadora de Serviço, inclusive quanto à versão;

7.6. O serviço de capacitação deverá ser realizado nas dependências do Tribunal;

7.7. O fabricante poderá prestar os serviços de Capacitação com equipe própria ou por meio da rede credenciada de parceiros oficiais de treinamento da solução ofertada;

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

7.9. Cada Capacitação deverá ser realizada em dias úteis consecutivos, com duração máxima de 4 (quatro) horas de instrução diária, até completar a carga horária mínima adiante especificada, para cada tipo de Capacitação;

7.10. As datas e locais para realização do(s) treinamento(s) serão acordados entre o Tribunal CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos para realização e conclusão dos programas de Capacitação (Operacional I).

7.11. À Prestadora de Serviço compete:

7.11.1. A instalação e a configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;

7.11.2. O fornecimento, para todas as turmas, antes do início de cada treinamento, do material didático (oficial do fabricante) individual de cada aluno (apostilas, livros, CD's, entre outros), incluindo todo o conteúdo programático do(s) treinamento(s) oficial(is) presencial;

7.11.3. O fornecimento para o Tribunal CONTRATANTE, no início da prestação dos serviços de capacitação, dos recursos de treinamento para auto-estudo (e-learning), no mínimo, para os usuários finais da solução, disponibilizado totalmente em língua portuguesa, incluindo o conteúdo programático mínimo e com acesso livre a todos os usuários internos pela plataforma web;

7.11.4. A disponibilização de Instrutores certificados pelo fabricante da solução adquirida, bem como com experiência em treinamentos similares, cuja comprovação se dará por intermédio da apresentação de declaração e documentos originais, ou cópias autenticadas, assinados pelos tomadores de serviço, quando se aplicar, comprobatórios das seguintes exigências de qualificação:

7.11.4.1. Possuir a certificação ITIL V3 FOUNDATIONS;

7.11.4.2. Ser certificado pela fabricante da solução principal ou ter realizado curso de especialização no software proposto, contemplando as atividades de administração, parametrização e configuração do software;

7.11.4.3. Experiência de ter ministrado treinamento(s) em pelo menos (2) duas empresas clientes, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas, para no mínimo 10 (dez) participantes.

7.11.5. Assegurar o cumprimento do conteúdo programático oficial do curso, conforme estabelecido pelo fabricante;

7.11.6. Coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos e às exigências estabelecidas nestas Especificações.

7.12. À CONTRATANTE compete:

7.12.1. Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste instrumento;

7.12.2. Providenciar os recursos didáticos necessários ao desenvolvimento do(s) curso(s) (quando realizado(s) nas dependências da CONTRATANTE), tais como: equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco;

7.12.3. Indicar os participantes do curso, juntamente com seus nomes completos;

7.12.4. Aplicar avaliação de reação ao final do curso, certificando o cumprimento de todos os requisitos.

### **7.13. Programa de Capacitação Operacional I :**

7.13.1. O programa de **Capacitação Operacional I** envolve a oferta de treinamento(s) oficial(is) que aborde(m) de forma prática os seguintes processos:

- 7.13.1.1. Central de Serviços
- 7.13.1.2. Gerenciamento de Cumprimento de Requisição
- 7.13.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços
- 7.13.1.4. Gerenciamento de Incidentes
- 7.13.1.5. Gerenciamento de Problemas
- 7.13.1.6. Gerenciamento de Conhecimento

7.13.2. As capacitações deverão abordar todos os requisitos funcionais da solução CONTRATADA, com o objetivo de formar profissionais capacitados na utilização das funcionalidades acima, bem como, englobar:

- 7.13.2.1. Descrição de todos os passos envolvidos no respectivo processo ou função;
- 7.13.2.2. Abordagem prática sobre os principais processos (Operacional I);
- 7.13.2.3. O instrutor deverá simular alguns dos fluxos mapeados nas atividades descritas nos processos;
- 7.13.2.4. Caso a Solução do fabricante utilize mais de um software/módulo para determinado(s) processo(s) ou recurso, deverá ser fornecido treinamento(s) para todos os softwares envolvidos.

7.13.3. Ao final da Capacitação Operacional I, os profissionais treinados deverão estar aptos a:

- 7.13.3.1. Operar de forma plena a solução, de modo a utilizar os recursos existentes em cada módulo, conforme processos listados acima;
- 7.13.3.2. Exercer o papel de multiplicador no Tribunal CONTRATANTE, com a finalidade de repassar, aos outros usuários da solução, o conhecimento obtido no treinamento ministrado pela CONTRATADA.

7.13.4. A **Capacitação Operacional I** poderá ser iniciada a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, dentro das respectivas etapas de implantação previstas no início desta seção e no item 5 do Termo de Referência;

7.13.4.1. A **Capacitação Operacional I** deverá ser ministrada para turmas diferentes de no mínimo 10 (dez) até 20 (vinte) alunos cada, divididas em módulos de no máximo 4 (quatro) horas diárias, devendo o programa ser composto de treinamento(s) oficial(is) que somado(s), perfarão a duração mínima total de 20 (vinte) a 40 (quarenta) horas para cada turma e cada Capacitação;

7.13.4.2. Quando acionada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comparecer, na figura do seu representante legal, o qual se fará acompanhar por pelo menos um instrutor do(s) curso(s) a ser(em) ministrado(s), à reunião técnica preparatória que deverá acontecer em comum acordo entre as partes, onde serão definidos detalhes sobre a execução da Capacitação Operacional, tais como os cursos disponíveis, material didático, aderência ao conteúdo exigido, participantes elegíveis, cronogramas de turmas, etc.

7.14. Concluídos o(s) treinamento(s) componente(s) de cada Capacitação, a CONTRATADA fornecerá, a cada um dos treinandos, o respectivo certificado de conclusão, por turma, do(s) curso(s) oficial(is) efetuado(s), com a respectiva carga horária cursada;

7.15. Cada treinamento componente do Serviço de Capacitação será avaliado por meio dos critérios adiante (níveis de serviço exigidos):

VARIÁVEIS	INDICADORES	CRITÉRIOS
<b>Desempenho Pessoal</b>	Comprometimento com o treinamento; Relacionamento interpessoal durante o curso; Pontualidade; Horário de realização.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Conteúdo do evento</b>	Aquisição de novos conhecimentos; Aplicabilidade nas atividades diárias; Desenvolvimento do conteúdo; Adequação do conteúdo à realidade do Tribunal; Recursos disponíveis; Cumprimento do Conteúdo.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Instrutor</b>	Domínio do tema; Didática; Clareza; Atenção dos participantes; Estímulo à participação do grupo; Esclarecimento de dúvidas; Administração de imprevistos; Foco na apresentação do tema; Administração do tempo previsto.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Organização do Evento</b>	Horário de realização; Local de realização; Material didático; Recursos audiovisuais; Equipe de apoio.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Avaliação Geral</b>	Aproveitamento do curso; Expectativas; Coerência entre o proposto e o realizado; Adequação do curso em relação às demandas do trabalho.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Conhecimento do Evento</b>	E-mails; Chefia; Outros.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Avaliação da Carga-Horária</b>	Insuficiente; Satisfatória; Excessiva.	No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 4 (em uma escala de 1 a 5) aos itens citados para o curso ser considerado proveitoso.
<b>Conhecimento anterior do tema e Sugestões, elogios e/ou críticas</b>	Básico; Intermediário; Avançado.	Todos os comentários merecerão atenção.



7.16. A validação e o aceite de cada Capacitação serão realizados em até 5 (cinco) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos correspondente(s) à Capacitação Operacional I ou Administrativa, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação estabelecidos para o(s) treinamento(s) relacionado(s);

7.17. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos na tabela de variáveis acima, a CONTRATADA deverá repetir, dentro dos prazos das respectivas etapas de implantação previstas no Termo de Referência, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades, em caso de persistência na insatisfação da Capacitação ou por descumprimento dos prazos estabelecidos para a conclusão da Capacitação;

7.18. A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias úteis após a reunião preparatória, para apresentar, entregar e disponibilizar os cursos de capacitação em formato e-learning para utilização pelos usuários finais da solução, estando sujeita à aplicação das sanções previstas, caso não cumpra os requisitos estabelecidos;

**7.19. O pagamento referente aos serviços de capacitação será realizado somente após o aceite definitivo de cada respectiva etapa de implantação.**

## **8. DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO**

8.1. Os serviços de Suporte Técnico com atualização tecnológica englobam o Serviço de suporte técnico propriamente dito e o Serviço de Atualização Tecnológica.

8.2. O Serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica será prestado pelo período da vigência contratual, a contar do recebimento definitivo da implantação da solução, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

8.3. Farão parte do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica todos os componentes de software que integram a solução.

8.4. Os serviços de suporte técnico de toda a solução devem ser destinados a manter o serviço de acesso à SGS em perfeito estado de funcionamento, compreendendo instalações, configurações, atualizações de software e ajustes necessários à colocação dos recursos em pleno funcionamento, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

8.5. A CONTRATADA deve fornecer um canal para registro de problemas relacionados à SGS, os quais deverão ser solucionados dentro dos prazos estabelecidos neste documento.

8.6. Os serviços de suporte técnico envolvem as principais atividades a seguir:

8.6.1. executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas;

8.6.2. instalar, configurar, atualizar, customizar em nível de configuração e codificação;

8.6.3. avaliar a vulnerabilidade da SGS a eventuais falhas de segurança dos produtos, com o objetivo de indicar as atualizações ou procedimentos necessários para eliminar ou mitigar as vulnerabilidades e aplicar as atualizações ou realizar os procedimentos, caso necessário;

8.6.4. resolver situações de baixo desempenho do serviço;

8.6.5. elaborar estudos e diagnósticos em relação ao ambiente, à customização, funcionamento e uso dos softwares;

8.6.6. customizar o produto para adequação às necessidades e aos processos de gerenciamento de serviços do Tribunal;

8.6.7. instalar patches de correção nos softwares integrantes das soluções;

8.6.8. apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDB) e as bases de conhecimento do Tribunal com a configuração atual e os procedimentos corretos para operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos softwares;

8.6.9. transferir às pessoas indicadas pelo Tribunal, na forma a ser determinada pelas partes, o conhecimento referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas;

8.6.10. interagir com o Suporte Oficial do Fabricante por meio deste serviço de suporte

contratado, por solicitação do Tribunal ou por iniciativa própria, para resolver problemas do serviço;

8.6.11. realizar a instalação e a configuração de novas versões dos produtos, incluindo migração de customizações de uma versão para outra, bem como dos dados referentes ao banco de dados da solução, quando aplicável, após a disponibilização das atualizações tecnológicas;

8.6.12. redesenhar customizações do software para adaptação à implantação de novas versões do produto, após a disponibilização das atualizações tecnológicas;

8.7. O Serviço de Suporte Técnico será realizado a qualquer tempo, em dias úteis, no horário de expediente do Tribunal CONTRATANTE). As horas incluídas neste período são consideradas horas úteis para definição dos prazos de atendimento e resolução estabelecidos adiante, neste anexo.

8.8. Na comunicação feita pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à CONTRATADA, serão fornecidas as seguintes informações para abertura da respectiva ordem de serviço:

8.8.1. Anormalidade observada ou necessidade;

8.8.2. Nome do responsável pela solicitação do serviço.

8.8.3. Relatórios técnicos:

8.9. Os chamados técnicos feitos pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE serão registrados pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

8.10. A CONTRATADA, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a conclusão do serviço, informará à Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE em relatório específico, todos os detalhes da execução dos serviços de suporte técnico prestados.

8.11. No relatório técnico deverão constar de forma clara: o diagnóstico do problema ou relato da solicitação ou necessidade da CONTRATANTE, as soluções provisórias, soluções definitivas, hipóteses sob investigação e dados que comprovem o diagnóstico, assim como dados e circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos ou ao atendimento da solicitação de suporte técnico feita pela CONTRATANTE.

## 9. DAS DEFINIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DA SGS

### 9.1.1. Níveis de Serviço Exigidos

9.1.2. Os Níveis de Serviço Exigidos (NSE) serão contados a partir da abertura dos chamados de suporte técnico e serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:

9.1.2.1. Severidade ALTA: Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade do uso da solução.

Dias e horas úteis	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
15 (quinze) minutos	1 (uma) hora

9.1.2.2. Severidade MÉDIA: Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, do uso da solução, estando ainda disponível, porém apresentando problemas.

Dias e horas úteis	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
12 (doze) horas	24 (vinte e quatro) horas

9.1.2.3. Severidade BAIXA: Esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções específicas, alterações de processos de trabalho, esclarecimentos técnicos relativos ao uso, aprimoramento da solução ou quaisquer outras atividades previstas anteriormente no Serviço de Suporte Técnico. Não haverá abertura de chamados de suporte técnico com esta severidade em

sábados, domingos e feriados.

<b>Dias e horas úteis</b>	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
24 (vinte e quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas

9.1.2.4. Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

9.1.2.4.1. **Prazo de Atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico;

9.1.2.4.2. **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço e a efetiva conclusão da solicitação;

9.1.2.5. A contagem dos prazos para Atendimento e para Solução Definitiva **será contado em horas úteis** e se inicia quando da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela Prestadora de Serviço. O prazo para Solução Definitiva somente é encerrado após a comunicação por parte da Prestadora de Serviço e o aceite pela equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

**9.1.2.6.** Os chamados de severidade ALTA não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE. **A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade, por parte da Prestadora de Serviço, e que não tenha sido previamente autorizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades.**

9.1.2.7. Os chamados classificados com severidade MÉDIA, quando não solucionados no prazo definido, poderão ser automaticamente escalados para a severidade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e solução definitiva do problema, bem como penalidades previstas, serão automaticamente ajustados para o novo nível. A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da Prestadora de Serviço, e que não tenha sido previamente autorizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades.

9.1.2.8. Após concluído o suporte técnico, a Prestadora de Serviço comunicará o fato à equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela prestadora. Nesse caso, a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto.

9.1.2.9. A relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico deverá ser apresentada pela Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE à Prestadora de Serviço quando da reunião de alinhamento de expectativas, no início deste Serviço.

9.1.2.10. Por necessidade excepcional de serviço, a Secretaria de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE também poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalação deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente.

9.1.2.11. Sempre que houver quebra dos níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA estará sujeita às glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência.

9.1.2.12. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

## **10. Metodologia de Avaliação da Qualidade - Níveis Mínimos de Serviço**

10.1. A qualidade dos serviços prestados será aferida a partir de indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste documento.

10.2. Os serviços serão aferidos mensalmente com base nos padrões de qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

10.3. O acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados pela empresa CONTRATADA serão realizados através da aferição de níveis mínimos de serviço, baseando-se em indicadores e metas definidos para a execução das atividades contratadas. Estes indicadores servirão de base para aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência /cobertura, segurança e efetividade da solução.

**10.4.** A frequência de aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço será mensal, através do **Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.**

10.5. Ao longo da execução contratual, poderão ser necessários ajustes em determinados indicadores de desempenho, incluindo sua revisão, substituição ou exclusão, em razão de readequações necessárias, processos de melhoria contínua ou elevação do nível de maturidade, em comum acordo CONTRATANTE e CONTRATADA, sem ônus adicionais ao TRT.

10.6. O resultado das avaliações poderá resultar em glosas caso a CONTRATADA não cumpra com as exigências de qualidade e desempenho.

10.7. A empresa CONTRATADA deverá possuir meios técnicos de aferição dos índices de disponibilidade, necessários para calcular os indicadores de desempenho do atendimento.

**10.8. Os indicadores de desempenho estão listados na tabela abaixo.**

10.8.1. As colunas referentes às fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual as metas a serem atingidas são definidas de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

10.8.2. **Fase 1:** compreende o período de um mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.

10.8.3. **Fase 2:** compreende o período de um mês a partir do término da Fase 1.

10.8.4. **Fase 3:** compreende o período a partir do término da Fase 2 até o encerramento do contrato.

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Fase 1</b>	<b>Fase 2</b>	<b>Fase 3</b>
1	Índice Revisão de Processos da SGS	Percentual máximo de alterações nos processos de gerenciamento de serviços em decorrência de erros na configuração da SGS	Ind1 = (NP/ TP) * 100 NP = Número de processos de gerenciamento revisados na SGS TP = Total de processos de gerenciamento configurados na SGS	80%	40%	10%
2	Índice de disponibilidade da solução de gerenciamento de serviços - SGS	Percentual mínimo de disponibilidade não programada da solução de gerenciamento de serviços - SGS, incluindo toda a infraestrutura relacionada.	Ind2 = (TDSGS / TT) * 100 TDSGS = Tempo de disponibilidade efetiva da SGS, excluídos os tempos de paradas programadas autorizadas pela CONTRATANTE. TT = Tempo total de disponibilidade esperada (24x7).	95%	98%	99,5%
3	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade ALTA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade ALTA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind3 = (TCSAA/TCSA) * 100 TCSAA = Total de chamados de severidade ALTA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSA = Total de chamados de severidade ALTA abertos no período.	50%	80%	95%
4	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade MÉDIA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade MÉDIA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind4 = (TCSMA/TCSM) * 100 TCSMA = Total de chamados de severidade MÉDIA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSM = Total de chamados de severidade MÉDIA abertos no período.	50%	80%	90%
5	Índice de atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos os chamados de severidade BAIXA.	Percentual mínimo de chamados de suporte da SGS de severidade BAIXA atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.	Ind5 = (TCSBA/TCSB) * 100 TCSBA = Total de chamados de severidade BAIXA atendidos dentro do prazo estabelecido; TCSB = Total de chamados de severidade BAIXA abertos no período.	50%	80%	90%

10.9. Caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.

10.10. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência, com o objetivo de garantir de imediato a continuidade do serviço de atendimento nos casos de indisponibilidade da SGS. Este plano deverá ser apresentado pela empresa na etapa de Ativação do Serviço para aprovação do TRT.

#### **10.11. Acordo de Níveis de Serviço - Quanto ao cálculo das glosas**

10.11.1. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço e dos descumprimentos gerais serão aplicadas de forma imediata, constando no Relatório de Posicionamento Mensal dos Serviços.

**10.11.2. Para cada descumprimento dos níveis mínimos de serviço serão atribuídos pontos conforme tabela detalhada no final desta seção. A CONTRATADA sofrerá glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor da fatura a cada 15 (quinze) pontos, limitadas a 30% do valor mensal do contrato.**

10.11.3. Os valores correspondentes às glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço serão descontados da fatura referente ao mês de apuração.

10.11.4. As infrações gerais, não relacionadas ao cumprimento de nível de serviço serão registradas pelo Gestor do Contrato, a quem caberá avaliar e definir um prazo para a regularização.

10.11.5. Para a contagem de ocorrências, considera-se o mesmo descumprimento ocorrido em meses subsequentes ou não.

10.11.6. Não será glosado o descumprimento de um indicador se comprovado que este ocorreu em decorrência de um evento pontual e não previsto, ou por responsabilidade de CONTRATANTE.

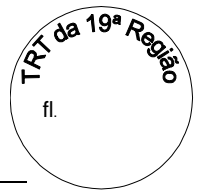
10.11.7. Seguem abaixo indicados os descumprimentos passíveis de cometimento com as respectivas glosas decorrentes de sua ocorrência, quantificadas pelo número de ocorrências.

10.11.8. A graduação de glosas é aplicada ao número e grau do desatendimento aos níveis mínimos de serviço.

ID	Evento	Gradação			Glosa
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
<b>Quanto ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço – SGS</b>					
1	Deixar de atender ao indicador Ind1	15	30	60	Desconto na Fatura
2	Deixar de atender ao indicador Ind2	15	30	60	Desconto na Fatura
3	Deixar de atender ao indicador Ind3	15	30	60	Desconto na Fatura
4	Deixar de atender ao indicador Ind4	15	30	60	Desconto na Fatura
5	Deixar de atender ao indicador Ind5	15	30	60	Desconto na Fatura
<b>Quanto aos descumprimentos gerais</b>					
ID	Evento	Gradação			Glosa
		1ª	2ª	3ª	
15	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	60	90	Desconto na fatura
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	60	Desconto na fatura
19	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
20	Recusar-se a executar determinado pela CONTRATANTE, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
22	Deixar de cumprir determinação formal ou CONTRATANTE, por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
23	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	90	90	Desconto na fatura
24	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
25	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura

26	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
27	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a CONTRATADA, por ocorrência identificada.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
28	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificada após a confirmação dos registros.	Advertência	2	5	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
31	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência
32	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	10	15	30	Desconto na fatura
33	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	15	30	60	Desconto na fatura
34	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	2	5	10	Desconto na fatura
36	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de multas.	Advertência	10	15	Desconto na fatura a contar da 2ª ocorrência





---

**TERMO DE REFERÊNCIA - TR**  
**Suporte Técnico de TIC (Service Desk)**

---

**11. Considerações finais**

11.1. Em caso de omissão ou divergência entre as especificações previstas neste documento e os termos do contrato decorrente da ação, prevalecerá o disposto neste anexo técnico.

### **ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, com sede na Avenida da Paz, 2076 - Centro/Maceió - Alagoas, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 35.734.318/0001-80, doravante denominado 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/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do 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 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:

#### **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 e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:  
Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela Contratante.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam

acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### **Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas 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 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, amostras de ideias, 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.

#### **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 indireta mente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, 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; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

### **Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

### **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 desse assunto, 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.

### **Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou se constatando 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 Segundo – 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 Terceiro – 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 ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **Cláusula Oitava – DO FORO**

A Contratante elege o foro da cidade do Recife, 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.

Maceió, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

De acordo.

Contratante	Contratada
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>
Testemunhas	
Testemunha 1	Testemunha 2
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA -  
MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA E VISTORIA**

**Atestamos para fins de participação no Pregão N.º \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_, que a Empresa**  
\_\_\_\_\_ **representada pelo Sr.**

\_\_\_\_\_  
**RG N.º \_\_\_\_\_ CPF N.º \_\_\_\_\_ visitou no**  
**dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ as \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas as instalações do Tribunal Regional do**  
**Trabalho da 19ª Região.**

\_\_\_\_\_  
**Secretaria de Tecnologia da Informação**  
**<Carimbo e assinatura do servidor>**



**ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA -  
TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS**

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	
Nº do Contrato:	Nº da OS:
Objeto:	
Gestor do Contrato:	
Fiscal Técnico:	
Fiscal Requisitante:	
Fiscal Administrativo:	

Por este instrumento, os servidores acima identificados formalizam o início, a partir desta data, da prestação dos serviços objeto do Contrato \_\_\_\_\_, em razão de término, pela Contratada, das providências relacionadas à implantação da Central de Serviços, realizadas dentro do prazo definido contratualmente.

<b>Contratante</b>			
<b>Fiscal Administrativo</b>	<b>Fiscal Técnico</b>	<b>Fiscal Requisitante</b>	<b>Gestor do Contrato</b>
<nome> Matrícula: <matr.>	<nome> Matrícula: <matr.>	<nome> Matrícula: <matr.>	<nome> Matrícula: <matr.>
<b>Contratada</b>			
<b>Preposto</b>			
<Nome> <Qualificação>			

**ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA  
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

**Identificação**

<b>Contrato:</b>		<b>Nº da OS :</b>	
<b>Objeto:</b>			
<b>Contratante:</b>			
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento das definições editalícias, que os serviços (ou bens), relacionados na OS acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até \_\_\_ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo.

Maceió, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

<b>Contratante</b>			
<b>Fiscal Administrativo</b>	<b>Fiscal Técnico</b>	<b>Fiscal Requisitante</b>	<b>Gestor do Contrato</b>
<nome> Matrícula:<matr.>	<nome> Matrícula:<matr.>	<nome> Matrícula:<matr.>	<nome> Matrícula:<matr.>

**ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA  
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

**Identificação**

<b>Contrato:</b>		<b>Nº da OS :</b>	
<b>Objeto:</b>			
<b>Contratante:</b>			
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento das definições editalícias, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

De Acordo.

Maceió, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

<b>Contratante</b>			
<b>Fiscal Administrativo</b>	<b>Fiscal Técnico</b>	<b>Fiscal Requisitante</b>	<b>Gestor do Contrato</b>
_____ <nome> Matrícula:<matr.>	_____ <nome> Matrícula:<matr.>	_____ <nome> Matrícula:<matr.>	_____ <nome> Matrícula:<matr.>

## **ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**MODELO DE DECLARAÇÃO RELATIVA À DETERMINAÇÃO CONTIDA NO ART. 3º DA RESOLUÇÃO Nº 07 (18/10/2005) DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, COM NOVA REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 09-06/12/2005.**

### **PREGÃO ELETRÔNICO Nº**

#### **DECLARAÇÃO**

Declaramos, para fins de participação na licitação em epígrafe, que não possuímos em nossos quadros funcionais, empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados a esse Tribunal, conforme determinação contida no art. 3º da Resolução nº 07, de 18 de outubro de 2005, com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005)

Maceió, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ANEXO IX do Termo de Referência**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO INCIDÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO ART. 4º C/C COM OS ARTS. 1º E 2º DA RESOLUÇÃO N.º 156/2012, DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ.**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº**

**DECLARAÇÃO**

Declaramos, sob as penas da lei, que não colocamos à disposição do TRT 19ª Região, para o exercício de funções de chefia, empregados que incidam nas hipóteses previstas no art. 4º c/c os arts. 1º e 2º da Resolução n.º 156/2012, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Maceió, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

---

Carimbo e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ANEXO X do Termo de Referência**  
**TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

**Identificação**

<b>Contrato Número:</b>	
<b>Objeto:</b>	
<b>Contratada:</b>	
<b>Contratante:</b>	

**Termos**

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, **exceto** as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houver>.
- E assim tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Maceió, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

<b>Contratante</b>	<b>Contratada</b>
<b>Autoridade da Área Administrativa</b>	<b>Representante Legal</b>
<Nome>	<Nome>
Matrícula: <Matr.>	<Qualificação>

**ANEXO XI do Termo de Referência  
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA**

<b>Contrato N°:</b>			
<b>Objeto:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Mat.:</b>	
<b>Contratante (Órgão):</b>			
<b>Contratada:</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Preposto da Contratada:</b>		<b>CPF</b>	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

CIÊNCIA CONTRATADA Funcionários	CIÊNCIA CONTRATADA Funcionários
<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>	<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>
<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>	<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>
<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>	<hr/> <b>&lt;Nome&gt;</b>  <b>Mat.:</b>

**ANEXO XI - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E  
FORMAÇÃO DE PREÇOS/MODELO DE PLANILHA DE CUSTO**

<b>Nº Processo</b>		
<b>Licitação Nº</b>		
Dia	às	horas

	<b>Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)</b>			
A	Data da apresentação da proposta (dia/mês/ano)			
B	Município/UF			
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo			
D	Nº de meses de execução contratual			

**Identificação do Serviço**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)</b>

**Mão de Obra**

**Mão de obra vinculada à execução contratual**

<b>Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra</b>		
1	Tipo de serviços (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço

**MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base	
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Outros (especificar)	
	<b>Total da Remuneração</b>	<b>-</b>



## MÓDULO 2 : BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

<b>2</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, Cesta Básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Auxílio creche	
E	Seguro de Vida, Invalidez e Funeral	
F	Outros (especificar)	
<b>Total Benefícios Mensais e Diários</b>		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

## MÓDULO 3 : INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Software de Gestão de Serviços	
E	Outros (especificar)	
<b>Total - Insumos Diversos</b>		

Nota : Valores mensais por empregado

## MÓDULO 4 - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

### Submódulo 4.1 - Encargos previdenciários e FGTS:

<b>4.1</b>	<b>Encargos previdenciários e FGTS:</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS		
B	SESI OU SESC		
C	SENAI OU SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
<b>TOTAL - Encargos previdenciários e FGTS:</b>			

Nota 1: Os percentuais dos encargos previdenciários, do FGTS e demais contribuições são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota 2: Percentuais incidentes sobre a remuneração.

### Submódulo 4.2 - 13º Salário

<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
------------	--	-----------------------	--------------------

A	13º Salário		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre sobre 13º (décimo terceiro) salário		
<b>TOTAL</b>			

#### Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento Maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade		
<b>TOTAL</b>			-

#### Submódulo 4.4 Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS		
C	Multa do FGTS s/AP indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do Submódulo 4.1 s/ Aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS s/AP trabalhado		
<b>TOTAL DA PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>			

#### SUBMÓDULO 4.5 - CUSTO DO PROFISSIONAL AUSENTE

III.v	Base de Cálculo para o Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
A	Férias e terço constitucional de férias	
B	Ausência por doença	
C	Licença paternidade	
D	Ausências legais	
E	Ausência por acidente de trabalho	
F	Outros (especificar)	
Subtotal		
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição do profissional ausente	
<b>TOTAL</b>		

**Quadro - resumo - Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas**

<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS	-
4.2	13º Salário	-
4.3	Afastamento Maternidade	-
4.4	Custo da Rescisão	-
4.5	Custo de Reposição Profissional Ausente	
4.6	Outros (especificar)	
<b>TOTAL Encargos Sociais e Trabalhistas</b>		<b>-</b>

**MÓDULO 5 : CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

<b>V.i</b>	<b>Custos indiretos, tributos e lucro</b>	<b>Percentual (%)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos indiretos	-	-
B	Lucro		
C	Tributos		
D	Módulo 4- Encargos Sociais e Trabalhistas		
	C.1. Tributos federais (especificar)		
	C.2 Tributos estaduais (especificar)		
	C.3 Tributos municipais (especificar)		
<b>CUSTO TOTAL POR EMPREGADO</b>			

Nota 1: Custos indiretos, tributos e lucro por empregado.

Nota 2: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**Quadro-resumo de Custo por Empregado**

	<b>Mão de obra vinculada à execução contratual ( Valor por empregado)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4- Encargos Sociais e Trabalhistas	
<b>Subtotal ( A + B + C + D )</b>		
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, tributos e lucro	
<b>VALOR TOTAL POR EMPREGADO</b>		

**INFRAESTRUTURA****Custo de Infraestrutura**

Nota 1: Os itens que compõem as planilhas abaixo poderão ser adicionados ou retirados, conforme proposta técnica da empresa, atendendo às necessidades do serviço.

<b>HARDWARE</b>
-----------------

Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Estações de Trabalho	Peça			
Servidores	Peça			
Impressoras	Peça			
Equipamentos de rede				
Outros				
<b>Total</b>				

SOFTWARE				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
SGBDs	Licença			
Outros	Licença			
<b>Total</b>				

COMUNICAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Headset	Peça			
Telefone	Peça			
Comunicação de voz (linha + pulsos)				
Comunicação de dados				
Software de Gerenciamento	Licença			
Outros				
<b>Total</b>				

MOBILIÁRIO E INSTALAÇÃO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Bancada de atendimento	Peça			
Cadeira giratória	Peça			
Birô	Peça			
Armários	Peça			
Outros				
<b>Total</b>				

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO				
Item	Unidade	Quantidade	Preço	
			Unitário	Total
Implantação	Serviço	1		
<b>Total</b>				



**TERMO DE REFERÊNCIA - TR**  
**Suporte Técnico de TIC (Service Desk)**

**Quadro-Resumo do valor mensal dos serviços**

Tipo de Serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Qtde de postos (E)	Custo de Infra estrutura (F)	Custo de Implantação (G)	Valor total do serviço (F)=(D x E) +(F) + (G)	Valor proposto por empregado (B)
Serviço 1								
Serviço 2								
Serviço 3								
Serviço 4								
Serviço 5								

**Quadro demonstrativo do valor global da proposta**

Item	Descrição	Unidade	Qtd	PREÇO POR UNIDADE E DO ITEM	PREÇO TOTAL POR ITEM (para 30 meses)
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 – Central de Serviços	Chamados	28.125	A	$F = A * 28125$
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 1 (Capital)	Serviço mensal	1	B	$G = B * 30$
3	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local no Grupo 2 (Interior)	Serviço mensal	1	C	$H = C * 30$
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1	D	D

5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50	E	$I = E * 50$
VALOR GLOBAL DO LOTE PARA 30 MESES					$T = F + G + H + D + I$

## ANEXO XIV DO TERMO DE REFERÊNCIA – MEMÓRIA DE CÁLCULO

### MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Salário Base (Piso Salarial)		
Gratificação ( ) sobre o Piso Salarial		
Adicional de produtividade		
Adicional noturno		
Hora noturna adicional {Hora Noturna Reduzida}		
Intervalo Intra jornada Diurna		
Intervalo Intra jornada Noturna		
Hora Feriado		
Adicional de Risco de Vida		
Outros		

### MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Auxílio Transporte		
Auxílio alimentação ou Refeição		
Benefício Social Familiar Sindical (se previsto em CCT)		
Auxílio creche (se previsto em Convenção Coletiva de Trabalho CCT)		
Seguro de vida, invalidez e funeral (se previsto em CCT).		
Outros (especificar)		

### MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Uniformes EPI's		
Materiais (Consumo Básico )		
Equipamentos Ferramentas e Instrumentos		
Outros (especificar)		

### MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Previdência Social - INSS		
SESI ou SESC		
SENAI ou SENAC		
INCRA		
Salário Educação		
Fundo Garantia Tempo Serviço - FGTS		
Seguro Contra os Acidentes de Trabalho – SAT		
Serviço A à Pequena e Média Empresa – SEBRAE		

#### Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicionais de férias

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
13 º Salário		
Adicionais de férias		
Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		



### Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Afastamento Maternidade (remuneração paga pelo INSS)		
Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		

### Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Aviso prévio indenizado		
Incidência do FGTS do aviso prévio indenizado		
Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
Aviso prévio trabalhado		
Indid. do submódulo 4.1 s/aviso prévio trabalhado		
Multa do FGTS aviso prévio trabalhado		
Multa do FGTS na dispensa sem justa causa(50%)		

### Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Férias		
Ausência por doença		
Licença paternidade		
Ausências legais		
Ausência por Acidente de trabalho		
Outros (especificar)		
Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
Outros (especificar)		

### Módulo 5 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

ITEM	MEMÓRIA DE CÁLCULO	HISTÓRICO/FUNDAMENTO
Custos Indiretos (Despesas Administrativas/Operacionais)		
Outras despesas (especificar)		
Lucro		
ISSQN ou ISS		
COFINS		
PIS		
Outros (especificar)		

**ANEXO XV DO TERMO DE REFERÊNCIA –  
TABELA DE RETENÇÃO DOS ENCARGOS SOCIAIS**

**INTRUÇÃO NORMATIVA N. 001, DE 11/04/2013, DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**

<b>Percentuais para contingenciamento de encargos trabalhistas a serem aplicados sobre NF</b>				
<b>Título</b>	<b>VARIAÇÃO RAT AJUSTADA 0,50% A 6,00%</b>			
	<b>EMPRESAS</b>		<b>SIMPLES</b>	
<b>GRUPO A</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>SUBMÓDULO 4.1 - DA IN 02/2008 MPOG</b>	<b>34,30%</b>	<b>39,80%</b>	<b>28,50%</b>	<b>34,00%</b>
<b>RAT:</b>	<b>0,50%</b>	<b>6,00%</b>	<b>0,50%</b>	<b>6,00%</b>
13º salário	9,09	9,09	9,09	9,09
Férias	9,09	9,09	9,09	9,09
1/3 Constitucional	3,03	3,03	3,03	3,03
Subtotal	21,01	21,01	21,01	21,01
Incidência do Grupo A (*)	7,28	8,44	6,04	7,21
Multa do FGTS	4,36	4,36	4,36	4,36
Encargos e Contigenciar	32,85	34,01	31,61	32,78
Lucro - Art. 3º Res. CNJ (**)				
Taxa da Conta-corrente vinculada (inciso III artigo º IN) (***)				
<b>Total a contingenciar</b>				

(\*) A incidência recai sobre as verbas de 13º salário, férias e 1/3 constitucional, variando de acordo com o RAT Ajustado da empresa.

(\*\*) O percentual de lucro será efetuado com base na proposta da contratada

(\*\*\*) Caso o contrato firmado entre a empresa e o banco oficial tenha previsão de desconto da taxa de abertura e manutenção diretamente na conta-corrente vinculada, esse valor deverá ser retido da fatura e devolvido à conta vinculada, nos termos do inciso VIII do artigo 17 da Resolução CNJ n. 169/2013.