

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. DO OBJETO**

**1.1.** O objeto da presente operação consiste no registro de preços para contratação de serviços continuados especializados em fornecimento de Solução para Gestão de Serviços de TI, no modelo Software como Serviços (SaaS) e serviços de implantação, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), conforme as especificações e condições deste Termo de Referência (TR) e seus anexos, nos termos da Lei nº 8.666/1993, da Lei nº 10.520/2002, da Lei Complementar nº 123/2006, dos Decretos nº 7.892/2013 (SRP) e nº 10.024/2019, das legislações complementares, observadas as disposições a seguir estabelecidas.

**1.2.** Especificações Técnicas

**1.2.1.** O detalhamento das especificações do objeto deste Termo de Referência está definido no “Anexo I do TR - Especificação do objeto”;

**1.3.** Quantitativo de serviço demandado

**1.3.1.** Os itens que compõem o objeto da presente operação são:

| <b>Lote</b> | <b>Itens</b> | <b>Descrição</b>  | <b>Unidade</b>   | <b>Quantidade total estimada</b> |
|-------------|--------------|---|------------------|----------------------------------|
| 1           | 1            | Licenças para usuários administradores  | Licença, mensal  | 22                               |
|             | 2            | Licenças para analistas concorrentes  | Licença, mensal  | 372                              |
|             | 3            | Licenças para analistas nomeadas  | Licença, mensal  | 498                              |
|             | 4            | Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos | Licença, mensal  | 368                              |
|             | 5            | Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                            | Licença, mensal  | 14.529                           |
|             | 6            | Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                              | Licença, mensal  | 2.025                            |
|             | 7            | Licenças para ativos – switches, routers, APs                                   | Licença, mensal  | 2.578                            |
|             | 8            | Licenças para ativos – hosts físicos  | Licença, mensal  | 612                              |
|             | 9            | Licenças para ativos – hosts virtuais   | Licença, mensal  | 2.754                            |
|             | 10           | Licenças para ativos - containers   | Licença, mensal  | 8.565                            |
|             | 11           | Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI                   | Pagamento único  | 9                                |
|             | 12           | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2                             | Pagamento Único  | 9                                |
|             | 13           | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3                             | Pagamento Único  | 9                                |
|             | 14           | Serviço de Suporte Técnico Remoto   | Pagamento Mensal | 9                                |

- 1.3.2.** As licenças compreendidas entre os itens 1 e 10 darão acesso à solução doravante referenciada como “Solução de Gestão de Serviços de TI”, no modelo Software como Serviços – SaaS;
- 1.3.3.** Os quantitativos de cada item, para o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT24) (Órgão Gerenciador) e para cada Órgão Participante, estão definidos no “Anexo III do TR - Órgãos participantes e quantitativos”, deste Termo de Referência.
- 1.4.** Os documentos de Solicitação de Participação em Registro de Preços encaminhados pelos Órgãos Participantes deste Termo de Referência estão presentes no PROAD 18765/2021.
- 1.5.** As empresas participantes do certame comprometem-se a manter condutas compatíveis com os princípios da moralidade e da probidade administrativa, em especial face ao disposto no art. 5º, inc. IV, da Lei nº 12.846/2013, que dispõe constituir atos lesivos à Administração Pública:
  - 1.5.1.** frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
  - 1.5.2.** impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
  - 1.5.3.** afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
  - 1.5.4.** fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
  - 1.5.5.** criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
  - 1.5.6.** obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - 1.5.7.** manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

## **2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. Justificativa da Contratação**

- 2.1.1.** Nos últimos anos a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC) empenhou-se na definição de políticas e no mapeamento e implantação de processos de TI, devidamente publicados no Diário de Justiça e disponibilizados na página de governança da SETIC (<http://portal.trt24.jus.br/web/ggiti/processos-de-trabalho1>).

- 2.1.2.** Em que pese o amadurecimento da SETIC com a implantação destes processos, a execução de muitos deles é prejudicada devido à limitação das atuais soluções de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management* – ITSM) utilizadas pela SETIC do TRT24.
- 2.1.3.** Atualmente a SETIC utiliza as soluções OTRS e *Redmine* para realizar a gestão de seus serviços. Ambas são software livre e, apesar de amplamente divulgada em diversas órgãos públicos e privados, possuem limitações que prejudicam a implantação de importantes processos TI. Ainda, o TRT24 não possui técnicos especializados nestas soluções, muito menos contratos com empresas fornecedoras especializadas que prestem a devida assistência.
- 2.1.4.** Como resultado deste cenário, a SETIC apresenta uma série de limitações nos processos implantados, assim como possui dificuldades para implantação de novos processos. Esta realidade acabou por refletir nos achados de auditoria realizada pelo CSJT no ano de 2020 (CSJT-A – 2052-46.2020.5.90.0000), onde foram apontadas falhas em processos existentes e recomendadas implantação de novos processos essenciais para gestão de serviços de TI.
- 2.1.5.** Ainda, no ano de 2015 o TST realizou uma licitação conjunta com vários regionais para contratação de uma solução ITSM. A empresa Axios sagrou-se vencedora deste pregão e então a solução Assyst, juntamente outras soluções acessórias, foram implantadas em pelo menos 16 regionais, tendo o TRT24 ficado de fora deste projeto nacional.
- 2.1.6.** Os Tribunais Regionais do Trabalho, CSJT e TST têm por tradição fazerem reuniões mensais entre os seus respectivos diretores de TI para alinharem diferentes temas técnicos e, dentre eles, as contratações de TIC.
- 2.1.7.** Anualmente os TRTs informam suas intenções de contratação/aquisição em uma planilha compartilhada, de maneira que aqueles que possuem interesse informam a intenção de coparticipação. Assim, as contratações/aquisições são realizadas com registro de ata de maneira que possibilite a adesão dos tribunais interessados.
- 2.1.8.** A prática acima descrita explica a coparticipação do TRT23, TRT22, TRT21, TRT18, TRT17, TRT16 e TRT14;
- 2.1.9.** A coparticipação do Ministério Público de Mato Grosso do Sul – MPMS justifica-se devido à parceria informal entre as equipes técnicas do TRT24 e MPMS, na troca de experiências e resoluções de problemas técnicos. O MPMS possui necessidades similares ao TRT24 para implantação de solução de gestão de TI, de maneira que solicitou a coparticipação no processo licitatório
- 2.1.10.** Os fatos acima expostos justificam um processo para aquisição e implantação e de conjunto de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação, com capacitação oficial, suporte técnico e serviços sob demanda.
- 2.2.** Objetivos da Contratação

- 2.2.1. Implantar Solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;
- 2.2.2. Implantar 14 (quatorze) processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;
- 2.2.3. Ter acesso a suporte técnico especializada para manutenção da solução contratada.
- 2.3. Benefícios diretos e indiretos da contratação
  - 2.3.1. Unificação/integração das soluções utilizadas pela SETIC do TRT24;
  - 2.3.2. Apoio de empresa especializada para implantação de processos complexos de gestão de TI;
  - 2.3.3. Automação de processos de gestão de TI;
  - 2.3.4. Suporte Técnico para problemas relacionados às soluções contratadas;
  - 2.3.5. Apoio de equipe especializada para implantação de novos processos e melhorias nos processos já implantados;
  - 2.3.6. Facilidade para obtenção de indicadores de desempenho dos serviços de TI;
  - 2.3.7. Melhoria na maturidade em Governança e Gestão de TI;
  - 2.3.8. Nivelamento com os demais regionais na maturidade em gestão de serviços de TI.
  - 2.3.9. Adoção de um Órgão Gerenciador para economia de esforços, recursos e maximização de produtividade, que é prática comum entre os Órgãos da Justiça do Trabalho na condução de todos os passos para a contratação de equipamentos, serviços e soluções de TI.
  - 2.3.10. O aumento da escala de quantitativos a serem contratados proporcionou maior interesse dos diversos fornecedores, com consequente maior iteração junto aos Órgão participantes, enviando sugestões para as especificações e propostas de preços para formação dos preços médios.
  - 2.3.11. Com maior escala de quantitativos, espera-se maior concorrência e consequentemente melhores preços finais.

### 3. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

- 3.1. Apresenta-se como um serviço de natureza comum, cujo objeto pode ser objetivamente definido em edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 1º, parágrafo único da Lei nº 10.520/2002, c/c o art. 3º, §2º do Anexo I do Decreto nº 3.555/2000 e artigo 3º, inciso II do Decreto nº 10.024/2019.
- 3.2. A Administração do TRT24 sabe, de antemão, que os serviços a serem contratados deverão ser prestados novamente nos exercícios financeiros seguintes, dessa forma caracterizando uma demanda continuada e habitual, pois são cotidianamente requisitados para auxiliar o andamento normal das atividades de gestão de TI do

Órgão. A ausência desses serviços, por sua vez, pode paralisar ou retardar a gestão dos serviços de TI, o que certamente comprometerá a realização de suas funções institucionais, acarretando danos não apenas ao TRT24, mas aos seus colaboradores, sendo assim caracterizada também a sua essencialidade.

- 3.3.** Assim, tendo em vista a natureza continuada, habitual e essencial dos serviços, sua classificação como serviços comuns, e sua previsão legal, a contratação pretendida é viável e está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do TRT24 – PDTI.

#### **4. DA SUSTENTABILIDADE**

- 4.1.** Os produtos e serviços a serem adquiridos devem atender aos requisitos do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CJST nº 310/2021), abaixo identificados:

**4.1.1.** A empresa a ser contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021).

**4.1.2.** A empresa deverá declarar, antes da efetivação da contratação, de acordo com a Resolução CSJT nº 310/2021, as seguintes condições:

**4.1.2.1.** Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 04/2016;

**4.1.2.2.** Não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao previsto nos artigos 1º, 3º (inciso IV), 7º (inciso XXXIII) e 170 da Constituição Federal de 1988; 149, 203 e 207 do Código Penal Brasileiro; no Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo); nas Convenções da OIT nº 29 e nº 105;

#### **5. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

- 5.1.** Da Vigência da Ata de Registro de Preços

**5.1.1.** O Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura.

**5.1.2.** Considera-se data da assinatura aquela constante do instrumento ou da aposição da última assinatura eletrônica, se mais recente.

- 5.1.3.** A qualquer tempo da vigência do Registro de Preços, e de acordo com as necessidades da Administração, o detentor de preço registrado poderá ser convocado para o fornecimento do objeto.
- 5.1.4.** O TRT24 procederá à divulgação da Ata de Registro de Preços e manterá constante atualização de preço registrado e demais condições inerentes, por meio de sua página eletrônica oficial, no seguinte endereço: [www.trt24.jus.br](http://www.trt24.jus.br).
- 5.1.5.** Para fins de comprovação da manutenção da vantagem dos preços registrados, o TRT24 e Órgãos Participantes promoverão pesquisa de mercado antes da formalização de cada pedido de compra dos itens registrados, exceto para o primeiro pedido, se realizado dentro do prazo de 90 (noventa) dias após o registro dos preços de cada item.
- 5.1.6.** A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência e desde que devidamente justificada a vantagem econômica, poderá ser utilizada por qualquer Tribunal Trabalhista que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do TRT24 - Órgão Gerenciador.
- 5.1.7.** A manifestação do TRT24 (Órgão Gerenciador) fica condicionada à realização de estudo, pelos órgãos e pelas entidades que não participaram do registro de preços, que demonstre o ganho de eficiência, a viabilidade e a economicidade para a Administração Pública Federal da utilização da ata de registro de preço.
- 5.1.8.** O estudo, após aprovação pelo TRT24 (Órgão Gerenciador), será divulgado no Portal de Compras do Governo Federal.
- 5.1.9.** Após a autorização do TRT24, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.
- 5.1.10.** Competirá ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador.
- 5.1.11.** Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento ao órgão/entidade não participante, desde que não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o TRT24.
- 5.1.12.** As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o Órgão Gerenciador e órgãos participantes, observadas as particularidades constantes da tabela do item 13.4.

**5.1.13.** O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o Órgão Gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

## **5.2.** Da Revisão dos Preços Registrados

**5.2.1.** O preço registrado será fixo e irrevogável, porém, admitida a revisão na forma disciplinada no Decreto nº 7.892/2013.

**5.2.2.** O preço registrado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução daqueles praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do item registrado, cabendo ao TRT24 (Órgão Gerenciador) promover as necessárias negociações perante os fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea “d”, inciso II, do *caput* do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

**5.2.3.** Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao praticado no mercado, o TRT24 (Órgão Gerenciador) convocará o fornecedor visando à negociação para a sua redução e adequação aos praticados pelo mercado.

**5.2.4.** Frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido e o TRT24 convocará os demais fornecedores visando oferecer igual oportunidade de negociação.

**5.2.5.** A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

**5.2.6.** Quando o preço de mercado se tornar superior ao preço registrado e o fornecedor, mediante requerimento devidamente comprovado, não puder cumprir o compromisso, o TRT24 (Órgão Gerenciador) poderá:

5.2.6.1. Liberá-lo do compromisso assumido, sem aplicação da penalidade, confirmando a veracidade dos motivos e dos comprovantes apresentados, se a comunicação ocorrer antes do pedido de fornecimento;

5.2.6.2. Convocar os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

**5.2.7.** Não havendo êxito nas negociações o TRT24 (Órgão Gerenciador) procederá à revogação da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

## **5.3.** Do Cancelamento do Registro de Preços

**5.3.1.** O Fornecedor terá seu Registro de Preços cancelado quando:

5.3.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

- 5.3.1.2. Não efetuar o recebimento da nota de empenho no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem justificativa aceitável;
- 5.3.1.3. Não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;
- 5.3.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do *caput* do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.
- 5.3.2.** O cancelamento de registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do TRT24.
- 5.3.3.** A defesa deverá ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento da notificação de cancelamento de registro.
- 5.3.4.** Esgotado o prazo do subitem anterior, e mantendo-se silente o fornecedor, o preço registrado será considerado cancelado, sem prejuízo de aplicação das sanções previstas neste instrumento.
- 5.3.5.** A Administração apreciará as razões de defesa e decidirá, motivadamente, pelo cancelamento do preço, com a liberação do fornecedor ou com as consequências dele advindas.
- 5.3.6.** Na hipótese de o fornecedor estar em lugar incerto ou não sabido, a comunicação será feita mediante publicação no Diário Oficial da União, por uma única vez, sem prejuízo da imputação das sanções cabíveis.
- 5.3.7.** O fornecedor poderá solicitar o cancelamento do seu registro de preços na ocorrência de fato superveniente que venha a comprometer a perfeita execução contratual, decorrente de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados.

## 6. DA CONTRATAÇÃO

- 6.1.** A contratação dar-se-á mediante a formalização de contrato entre este Tribunal ou Órgão participante a licitante vencedora, conforme minuta anexa ao edital.
- 6.2.** A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério do CONTRATANTE e observado o interesse público, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.
- 6.3.** Considera-se data da assinatura aquela constante do instrumento ou da aposição da última assinatura eletrônica se mais recente.
- 6.4.** A prorrogação da contratação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagem, para o CONTRATANTE, das condições e dos preços contratados.
- 6.5.** Durante a vigência da contratação será permitida a fusão, a cisão, a incorporação, a alteração da razão social, desde que sejam mantidas as condições estabelecidas na

contratação original, sem prejuízo às responsabilidades contratuais e legais decorrentes da sua execução, devendo a CONTRATADA encaminhar cópia autenticada do registro da alteração no respectivo órgão, observadas as condições a seguir.

- 6.5.1.** Na hipótese de alteração que possa repercutir na execução do contrato a CONTRATADA deverá apresentar, ao CONTRATANTE, cópia autenticada do referido instrumento no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos, a contar do competente registro, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis previstas neste instrumento para os casos de inexecução parcial;
- 6.5.2.** Na hipótese de fusão, cisão e incorporação, comprovar as mesmas qualificações exigidas para fins de habilitação, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar do registro das alterações, sob pena de rescisão contratual e aplicação das penalidades decorrentes da inexecução total.
- 6.6.** Em atenção aos artigos 2º, inc. VI, e 3º da Resolução CNJ nº 7/2005, com redação dada pelas Resoluções CNJ nº 9/2005 e 229/2016, é vedada a contratação, manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato, inclusive de prestação de serviços, com empresa que tenha ou venha ter em seu quadro societário, ou ainda que tenha ou venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE, bem como daqueles servidores vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.
- 6.7.** É vedada, também, a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos Artigos 1º e 2º da Resolução CNJ nº 156/2012.

## **7. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Etapas de Implantação**

- 7.1.1.** Será realizada uma reunião inicial, por videoconferência, em até 10 (dez) dias consecutivos após a assinatura do contrato, para apresentação dos padrões a serem seguidos e definição de interface com os servidores envolvidos.
  - 7.1.1.1.** Nesta reunião, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de projeto para implantação dos serviços contratados.
  - 7.1.1.2.** Em caso de aprovação do plano de projeto pelo CONTRATANTE, o mesmo emitirá o “Termo de Liberação de Início dos Serviços”.
- 7.1.2.** A Solução de Gestão de Serviços de TI, especificada no Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá estar completamente implantada, com o serviço

descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, em até 120 (cento e vinte) dias consecutivos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço.

- 7.1.2.1. A conclusão da etapa de implantação deverá ser formalizada por meio de apresentação, por videoconferência, pela CONTRATADA a representantes do CONTRATANTE.
- 7.1.2.2. Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.
- 7.1.2.3. O Gestor do Contrato, após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, emitirá o seu termo de recebimento definitivo.
- 7.1.2.4. Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.
- 7.1.3.** Após a conclusão da implantação dos serviços contratados, conforme Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, e o recebimento de uma ordem de serviços emitida pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias consecutivos para implantar um segundo grupo de processos contidos no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.
  - 7.1.3.1. A conclusão da etapa de implantação dos processos contidos no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” deverá ser formalizada por meio de apresentação, por videoconferência, pela CONTRATADA a representantes do CONTRATANTE.
  - 7.1.3.2. Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.
  - 7.1.3.3. Após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, o Gestor do Contrato emitirá o seu termo de recebimento definitivo.
  - 7.1.3.4. Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.
- 7.1.4.** Após a conclusão da implantação do segundo grupo de processos, conforme Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, e o recebimento de uma ordem de serviços emitida pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 90 (noventa dias) dias consecutivos para implantar um terceiro grupo de processos contidos no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.
  - 7.1.4.1. A conclusão da etapa de implantação dos processos contidos no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” deverá ser formalizada por

meio de apresentação, por videoconferência, pela CONTRATADA a representantes do CONTRATANTE.

7.1.4.2. Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.

7.1.4.3. Após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, o Gestor do Contrato emitirá o seu termo de recebimento definitivo.

7.1.4.4. Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.

7.1.5. Para o serviço descrito no Item 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, a CONTRATADA deverá iniciar sua execução e emissão de faturas apenas após a conclusão do serviço especificado no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

7.1.6. Para o serviço descrito no Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, a CONTRATADA deverá iniciar sua execução e emissão de faturas após a assinatura do contrato.

7.1.7. Os serviços descritos nos itens 1 e 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” são contínuos e com faturamento mensal, de maneira que mensalmente o Fiscal do contrato fará o recebimento provisório e o gestor o recebimento definitivo para cada serviço.

7.1.8. O cronograma a seguir ilustra a execução dos serviços ao longo da vigência do contrato, caso a ordem de serviço referente ao Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” seja emitida imediatamente após a conclusão do Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” e a ordem de serviço referente ao Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” seja emitida imediatamente após a conclusão do Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”;

| Cronograma de Execução do Contrato   |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|--|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| Serviço  | Tempo (30 meses) |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|  | 1                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |  |
| Solução de Gestão se Serviços de TI em nuvem conforme quantitativo de licenças |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI                  |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2                            |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3                            |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| Serviço de Suporte Técnico Remoto  |                  |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |

## 7.2. Da Manutenção

**7.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, Sistema de Gestão de Chamados para registro e acompanhamento de solicitações do serviço descrito no Item 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

**7.2.2.** A CONTRATADA deverá responder por meio de comunicação via Sistema de Gestão de Chamados, sendo que, sempre que necessário, fará uso de apresentações de slides, ficha de comunicação, fluxo de processos ou reunião remota por videoconferência, no intuito de elucidar as dúvidas da equipe técnica do CONTRATANTE.

**7.2.3.** Os chamados poderão ser abertos pelos usuários do CONTRATANTE, habilitados para este fim.

**7.2.4.** Acordos de Nível de Serviço (ANS)

7.2.4.1. A disponibilidade da solução contratada deverá ser de no mínimo de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) do tempo, aferido mensalmente;

7.2.4.2. O Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI, descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 120 (cento e vinte) dias consecutivos, conforme subitem 7.1.2;

7.2.4.3. O Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2, descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 90 (noventa) dias consecutivos, conforme subitem 7.1.3;

7.2.4.4. O Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3, descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 90 (noventa) dias consecutivos, conforme subitem 7.1.4;

7.2.4.5. Atendimento de chamados do Serviço de Suporte Técnico Remoto

7.2.4.5.1. O atendimento de chamados de suporte técnico remoto deve atender o seguinte Acordo de Nível de Serviço:

| Nível        | Descrição   | Tempo de início Atendimento | Prazo para conclusão do atendimento |
|--------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1<br>Crítico | Sistema/Módulo/Funcionalidade indisponível ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que não permite aos usuários a continuidade do trabalho e que gerem prejuízo aos processos sem a possibilidade de <i>workaround</i> <sup>1</sup> . | Até 1 hora                  | 4 horas                             |

<sup>1</sup> Significa solução de contorno para um erro ou problema, sem, contudo, resolver o erro



7.3.1.1.1. Relatório descritivo de todos os períodos de indisponibilidade do serviço referente ao Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

7.3.1.1.1.1. A data e o horário de início da indisponibilidade;

7.3.1.1.1.2. A data e o horário de término da indisponibilidade;

7.3.1.1.1.3. Tempo de indisponibilidade da ocorrência;

7.3.1.1.1.4. Percentual de disponibilidade da solução no final do relatório.

7.3.1.1.2. Relatório descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao CONTRATANTE avaliar a execução do Serviço de Suporte Técnico Remoto referente ao Item 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

7.3.1.1.2.1. O número do chamado de suporte técnico remoto;

7.3.1.1.2.2. A data e o horário de abertura do chamado;

7.3.1.1.2.3. A data e o horário de entrega da solução no ambiente de homologação ou produção;

7.3.1.1.2.4. A data e o horário do aceite do CONTRATANTE;

7.3.1.1.2.5. O nome do usuário do CONTRATANTE que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;

7.3.1.1.2.6. A quantidade de horas extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência.

**7.3.2.** A avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada mensalmente para os serviços descritos nos Itens 1 e 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”:

7.3.2.1. Após a entrega da documentação comprobatória, especificada no subitem 7.3.1, serão confrontados os dados com aqueles constantes do controle de chamados realizado pelo CONTRATANTE.

7.3.2.2. O valor de pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculos definida no subitem 7.3.4.

**7.3.3.** Para os serviços descritos nos itens 2, 3 e 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” a avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada após sua conclusão.

**7.3.4.** Reduções:

- 7.3.4.1. Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado no subitem 7.2.4.1: desconto de 0,5% (meio por cento) do valor da fatura referente ao serviço do Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” por hora, até o limite de 10% (dez por cento), para cada ponto percentual abaixo do previsto, respeitado o valor mínimo de 0,5% (meio por cento).
- 7.3.4.1.1. Em caso de falhas de disponibilidade por 3 (três) meses consecutivos, ou por 8 (oito) meses durante a vigência do contrato, prevista no subitem 7.2.4.1, faculta-se ao contratante a possibilidade de rescisão do contrato.
- 7.3.4.2. Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto no subitem 7.2.4.5, será aplicada a redução sobre o valor da mensalidade para a prestação do Serviço de Suporte Técnico remoto conforme faixas de descumprimento a seguir:
- 7.3.4.2.1. Entre 5% (cinco por cento) e 7% (sete por cento) de descumprimento: redução de 5% (cinco por cento);
- 7.3.4.2.2. Entre 7% (sete por cento) e 10% (dez por cento) de descumprimento: redução de 8% (oito por cento);
- 7.3.4.2.3. Acima de 10% (dez por cento) de descumprimento: redução de 10% (dez por cento).
- 7.3.4.3. Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto nos subitens 7.2.4.2, 7.2.4.3 e 7.2.4.4 será aplicada a redução sobre o valor do respectivo serviço de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, até o limite de 20% (vinte por cento);

#### **7.4. Transição Contratual**

- 7.4.1. No período de transição contratual e de encerramento do Contrato a CONTRATADA deverá repassar todas as informações necessárias ao CONTRATANTE e a empresa que assumirá o novo contrato, compreendendo:
- 7.4.1.1. Informações sobre as bases de conhecimento;
- 7.4.1.2. Documentação das automatizações implementadas;
- 7.4.1.3. Dados dos chamados cadastrados;
- 7.4.1.4. Outras documentações relacionadas.
- 7.4.2. Neste Período de desmobilização, a CONTRATADA deverá manter os indicadores de serviço.
- 7.4.3. Ao término do contrato todos os acessos concedidos ao ambiente do CONTRATANTE à equipe terceirizada serão removidos.

#### **7.5. Direitos de Propriedade Intelectual e Autoral**

**7.5.1.** Todos os artefatos produzidos pela CONTRATADA para prestação do serviço de implantação ou sob demanda para automatização dos processos do CONTRATANTE na solução contratada serão de propriedade do CONTRATANTE, de maneira que possam ser reutilizados em contratos futuros com eventuais outros fornecedores.

#### **7.6. Qualificação Técnica dos Profissionais Envolvidos na Execução do Contrato**

**7.6.1.** Para o Serviço de Implantação descrito no subitem 7.1 a CONTRATADA deverá:

**7.6.1.1.** Possuir em seu quadro, na data da assinatura do contrato, um profissional para assumir a gestão da implantação dos serviços contratados com experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência de serviços/projetos, com nível superior e certificação ITIL Foundation.

**7.6.1.2.** ACONTRATADA deverá apresentar, para a comprovação do currículo, cópia do diploma de conclusão do nível superior e do certificado oficial ITIL Foundation.

**7.6.1.3.** A comprovação do vínculo empregatício poderá ocorrer mediante contrato regido pela legislação civil comum.

### **8. DO PREPOSTO**

**8.1.** A CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la administrativamente perante o CONTRATANTE, **no prazo de 2 (dois) dias consecutivos a contar da assinatura do contrato**, mediante declaração que deverá constar o nome completo, documentos de identificação (RG e CPF), telefone e e-mail de contato.

**8.2.** Pelo descumprimento do disposto no subitem anterior, estará a CONTRATADA **sujeita à aplicação da multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor global do contrato**, por dia que ultrapassar o prazo estabelecido, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o referido valor, e será considerado como inexecução parcial da obrigação assumida.

**8.3.** O preposto deverá apresentar-se ao servidor designado pelo CONTRATANTE para exercer o acompanhamento e a fiscalização, previamente à data indicada para a assinatura do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à execução do contrato, relativos à sua competência.

**8.4.** O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas aos serviços executados e às faturas decorrentes, assim como para avaliar a qualidade dos serviços dos profissionais da CONTRATADA postos à disposição do CONTRATANTE.

**8.5.** Incumbe ao preposto atender as demandas da gestão e/ou fiscalização do contrato, inclusive para apresentar documentos solicitados pelo CONTRATANTE.

**8.6.** O preposto deverá participar de reunião com o CONTRATANTE, na forma *online*, sempre que solicitado com pelo menos 1 (um) dia de antecedência, em dia e horário

definidos pela Fiscalização, que solicitará às providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, cabendo ao preposto a adoção de todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993.

- 8.7.** A comunicação oficial entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE será feita por escrito, preferencialmente por e-mail.
- 8.8.** O preposto deverá responder às solicitações do CONTRATANTE por e-mail, no endereço eletrônico informado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos durante o horário comercial, ou até as 8h30 do próximo dia útil, no caso de comunicação fora do horário comercial.
- 8.9.** A fim de evitar falha na comunicação, a CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 2 (dois) endereços de e-mail, ambos de provedores diferentes, sendo pelo menos um dos endereços de um serviço de e-mail de grande porte, notoriamente conhecido por manter o sistema sempre funcionando como, por exemplo, Microsoft Hotmail / Outlook, Google Gmail e Yahoo Mail.
- 8.10.** É responsabilidade da CONTRATADA se certificar de que os endereços eletrônicos estejam funcionando corretamente. Não será aceita alegação de que os sistemas de comunicação por correio eletrônico falharam, exceto se noticiado pelos meios de divulgação.

## **9. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

- 9.1.** A entrega de cada componente do objeto deverá ser efetuada nos prazos e condições especificados no Item 7 e seus subitens, conforme suas particularidades. Eventuais documentos ou objetos devem ser entregues na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, do TRT24, localizada na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira nº 208, 1º andar, Jardim Veraneio (Parque dos Poderes), Campo Grande–MS, CEP 79.031-908, telefone (0xx67) 3316-1720, das 10h00 às 16h00 (horário local), em dias úteis da Justiça do Trabalho, e/ou através do e-mail [gestaotic@trt24.jus.br](mailto:gestaotic@trt24.jus.br), ou outros a serem definidos pelos Gestores e Fiscais do Contrato de cada Órgão participante, com informações iniciais constantes do “Anexo III do TR – Órgãos participantes e quantitativos”.
- 9.1.1.** A critério do CONTRATANTE, e em comum acordo com a CONTRATADA, sem custos adicionais, eventuais entregas podem ser realizadas fora do horário de expediente, e em finais de semana ou feriados, caso essa entrega possa impactar o normal funcionamento das atividades do CONTRATANTE.
- 9.2.** Em caso de vencimento do prazo de entrega ocorrer em final de semana ou feriado, ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.
- 9.3.** Caso o objeto ofertado seja de procedência importada, deverão ser comprovados, no momento de sua entrega, a origem do produto importado e a quitação dos tributos de importação a ele referente, sob pena de rescisão contratual e multa. O objeto

somente será considerado entregue se acompanhado da comprovação de origem estabelecida neste subitem.

- 9.4.** As entregas que porventura ocorrerem no período de recesso forense (20 de dezembro a 06 de janeiro), deverão observar o horário das 13h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, e das 08h00 às 12h00 nos dias 24 e 31 de dezembro, caso sejam dias úteis.
- 9.4.1.** A CONTRATADA deverá verificar com cada Órgão participante suas particularidades de horários de funcionamento no recesso forense.
- 9.5.** A CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos que ocorrerem até a entrega do objeto no endereço acima.
- 9.6.** Eventual pedido de prorrogação do prazo de entrega somente poderá ser aceito nas hipóteses previstas no art. 57, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, mediante prévia solicitação escrita, apresentada no prazo de entrega do bem, devidamente acompanhada de documentos comprobatórios dos motivos alegados, podendo a solicitação ser encaminhada por e-mail, mas exclusivamente ao endereço fornecido pelo Gestor/Fiscal do contrato.
- 9.6.1.** A utilização de e-mail para apresentação do pedido de prorrogação não exime a CONTRATADA de protocolizar diretamente os originais no CONTRATANTE, **ou de providenciar o encaminhamento dos originais (em papel) via Correios, ambos no prazo de até 5 (cinco) dias após o término do prazo de entrega de cada item objeto da contratação.**
- 9.7.** Cada recebimento provisório, a cargo do Fiscal do contrato, dar-se-á na data da efetiva entrega do produto ou serviço.
- 9.8.** Cada recebimento definitivo, a ser realizado pelo Gestor do Contrato, dar-se-á somente após a verificação do enquadramento nas especificações definidas no edital, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento provisório.
- 9.9.** Na hipótese de recusa parcial ou total do recebimento a CONTRATADA deverá efetuar a substituição, sem prejuízo da observância do prazo inicial estabelecido para a entrega e da aplicação de sanções contratuais ou legais cabíveis.
- 9.10.** A liquidação da nota fiscal será realizada pelo Gestor do Contrato e deverá ocorrer na mesma data do recebimento definitivo.
- 9.11.** O prazo estabelecido para a entrega do objeto ficará suspenso durante todo o período de análise e verificação pelo Gestor do Contrato.
- 9.12.** O objeto deverá ser entregue na totalidade do item constante na nota de empenho, salvo nos casos de superveniência de fato excepcional ou imprevisível, alheio à vontade da CONTRATADA, solidamente justificado e demonstrada a causalidade entre o fato alegado e a impossibilidade de cumprimento do estabelecido neste, por meio de documentos comprobatórios hábeis.

- 9.13.** Eventual recusa no recebimento do produto não exime a CONTRATADA de efetivar a entrega no prazo inicial estabelecido.
- 9.14.** A existência de preço registrado não obriga o TRT24 ou Órgão participante a firmar a contratação que dele poderá advir, facultando-se-lhe a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento, em igualdade de condições.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

### **10.1. Incumbe ao CONTRATANTE:**

- 10.1.1.** Informar à CONTRATADA, após a assinatura do contrato, o nome do Fiscal da Contratação, o telefone e endereço de e-mail para contato;
- 10.1.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta apresentada;
- 10.1.3.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, relativos ao objeto da contratação, no prazo de 2 (dois) dias úteis;
- 10.1.4.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estabelecido neste Termo de Referência, após o ateste da respectiva nota fiscal/fatura;
- 10.1.5.** Fiscalizar a execução da contratação, bem como as obrigações assumidas pela CONTRATADA, por meio de servidor denominado fiscal do contrato;
- 10.1.6.** Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções e alterações.
- 10.1.7.** Fornecer os acessos e recursos de infraestrutura tecnológica, necessários à operacionalização dos serviços contratados, envolvendo no mínimo:
- 10.1.7.1. Link de internet com capacidade para trafegar os dados necessários para uso dos serviços;
- 10.1.7.2. Acesso ao ambiente de rede e a ativos diversos para fins de inventário;
- 10.1.8.** Acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, com base nos níveis de serviços estabelecidos no mesmo;
- 10.1.9.** Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações.
- 10.1.10.** Disponibilizar equipe técnica capacitada para gerar as informações necessárias para o bom andamento da prestação de serviço;
- 10.1.11.** Disponibilizar servidor de tecnologia da informação para coordenar os processos de interação entre os sistemas envolvidos nos processos de gerenciamento de serviço de TIC;

**11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA****11.1. Incumbe à CONTRATADA:**

- 11.1.1.** Prover os serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- 11.1.2.** Cumprir integralmente os e termos da proposta, as obrigações, os prazos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 11.1.3.** Credenciar, perante o CONTRATANTE, um representante para prestar os devidos esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato, indicando nome, endereço e telefone de contato;
- 11.1.4.** Encaminhar o Recibo da Nota de Empenho no prazo de 2 (dois) dias úteis após seu recebimento, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis na ausência de motivo justificável devidamente comprovado;
- 11.1.5.** Reportar ao CONTRATANTE imediatamente, verbalmente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou qualquer situação que caracterize descumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência, sob pena de não poder justificar o não cumprimento dos ANS em virtude de tais ocorrências e ficando sujeita, ainda, às penalidades cabíveis;
- 11.1.6.** Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE incluindo o sigilo das informações, inclusive com a assinatura de termos de responsabilidade e confidencialidade, políticas e procedimentos de segurança, quando exigido;
- 11.1.7.** Obedecer rigorosamente aos procedimentos e fluxos definidos e orientados pela SETIC delimitados ao atendimento dos chamados e prestação dos serviços;
- 11.1.8.** Desenvolver seus serviços em regime de integração e colaboração com o CONTRATANTE;
- 11.1.9.** Manter durante todo o período de vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de aplicação das sanções contratuais e legais cabíveis;
- 11.1.10.** Comunicar formalmente, por escrito e em via impressa, qualquer alteração do domicílio e endereço empresarial;
- 11.1.11.** Informar por escrito quaisquer alterações de telefone (fixo ou celular) e de e-mail da empresa, sendo que facultativamente esta informação poderá ser feita por meio eletrônico (e-mail, SMS ou WhatsApp) encaminhado exclusivamente ao endereço de e-mail ou telefone indicados pelo Gestor ou Fiscal do contrato;
- 11.1.12.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo responsável pela Gestão/Fiscalização da execução do Contrato;

- 11.1.13.** Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus representantes/empregados, ou ainda por infrações à legislação em vigor, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 11.1.14.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- 11.1.15.** Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações;
- 11.1.16.** Fornecer qualquer informação referente ao Contrato, solicitada pelo CONTRATANTE;
- 11.1.17.** Apresentar, como comprovação dos critérios de sustentabilidade:
- 11.1.17.1. Certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da CONTRATADA, de que emprega, se for o caso, um número de jovens aprendizes equivalente a cinco por cento (5%), no mínimo, e quinze por cento (15%), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o art. 429 da CLT (Decreto-Lei nº 5.452/1943);
  - 11.1.17.2. Certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da CONTRATADA, de que cumpre, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência.
- 11.2.** Considerar-se-á válida e eficaz a correspondência enviada ao último endereço da CONTRATADA informado oficialmente e, em eventual devolução de correspondência, a fluência do prazo terá início a partir do primeiro dia útil subsequente da fracassada tentativa de entrega, pelos Correios, da correspondência.
- 11.3.** A CONTRATADA não deve realizar publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

## **12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 12.1.** As despesas inerentes à presente contratação correrão à conta do orçamento do CONTRATANTE, no Programa de Trabalho 02.122.0571.4256.0054 (Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho), na natureza de despesa 3.3.90.40, advindos do item "151252022000037 - 20210318.1 - Adquirir Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - PO 0001".

- 12.2.** Está incluso na Proposta Orçamentária Prévia 2023 o item “Ferramentas e serviços de apoio à gestão de Tecnologia da Informação (PDRAP 2023)”, com previsão de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais), com recurso a ser descentralizado pelo CSJT.
- 12.3.** Caso haja alterações nos valores acima a serem remanejados, ou em caso de necessidade de complementação de recursos financeiros, em momento oportuno a SETIC poderá informar à Secretaria de Orçamento e Finanças (SOF), através de formulário apropriado de criação de demanda orçamentária.
- 12.4.** Para os demais Órgãos participantes, a classificação orçamentária deverá ser informada em seus respectivos processos administrativos de contratação.

### 13. DO PREÇO MÁXIMO

- 13.1.** O valor máximo a ser pago **por este Tribunal** para o presente objeto é de **R\$ 4.358.668,40 (quatro milhões, trezentos e cinquenta e oito mil seiscentos e sessenta e oito reais e quarenta centavos)**, para o período de 30 (trinta) meses, observando-se cada preço unitário e total, e os pagamentos mensal e único, pormenorizados na tabela a seguir, oriundos da demanda e do levantamento de preços realizados por este Tribunal, conforme detalhado na tabela a seguir:

| ITEM | QUANTIDADE | MESES | ESPECIFICAÇÃO   | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO MENSAL | PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES) |
|------|------------|-------|---|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1    | 2          | 30    | Licenças para usuários administradores  | R\$ 916,67           | R\$ 1.833,34                 | R\$ 55.000,20                |
| 2    | 40         | 30    | Licenças para analistas concorrentes  | R\$ 1.005,56         | R\$ 40.222,40                | R\$ 1.206.672,00             |
| 3    | 40         | 30    | Licenças para analistas nomeadas  | R\$ 669,44           | R\$ 26.777,60                | R\$ 803.328,00               |
| 4    | 20         | 30    | Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos | R\$ 338,84           | R\$ 6.776,80                 | R\$ 203.304,00               |
| 5    | 1.100      | 30    | Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                            | R\$ 5,54             | R\$ 6.094,00                 | R\$ 182.820,00               |
| 6    | 320        | 30    | Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                              | R\$ 8,90             | R\$ 2.848,00                 | R\$ 85.440,00                |
| 7    | 260        | 30    | Licenças para ativos – switches, routers, APs                                   | R\$ 8,90             | R\$ 2.314,00                 | R\$ 69.420,00                |
| 8    | 90         | 30    | Licenças para ativos – hosts físicos  | R\$ 6,74             | R\$ 606,60                   | R\$ 18.198,00                |
| 9    | 250        | 30    | Licenças para ativos – hosts virtuais   | R\$ 6,74             | R\$ 1.685,00                 | R\$ 50.550,00                |
| 10   | 1.100      | 30    | Licenças para ativos - containers   | R\$ 6,74             | R\$ 7.414,00                 | R\$ 222.420,00               |
| 14   | 1          | 30    | Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)                                      | R\$ 25.459,07        | R\$ 25.459,07                | R\$ 763.772,10               |

| SUBTOTAL                        |            |               |  |                      | R\$ 122.030,81              | R\$ 3.660.924,30  |
|---------------------------------|------------|---------------|--|----------------------|-----------------------------|-------------------|
| ITEM                            | QUANTIDADE | PARCELA ÚNICA | ESPECIFICAÇÃO  | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO ÚNICO | PREÇO MÉDIO TOTAL |
| 11                              | 1          | 1             | Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário) | R\$ 325.378,98       | R\$ 325.378,98              | R\$ 325.378,98    |
| 12                              | 1          | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)           | R\$ 171.188,01       | R\$ 171.188,01              | R\$ 171.188,01    |
| 13                              | 1          | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)           | R\$ 201.177,11       | R\$ 201.177,11              | R\$ 201.177,11    |
| SUBTOTAL                        |            |               |  |                      | R\$ 697.744,10              | R\$ 697.744,10    |
| VALOR TOTAL ESTIMADO (30 meses) |            |               |  |                      |                             | R\$ 4.358.668,40  |

**13.2.** O valor máximo a ser pago por cada Órgão Participante dar-se-á conforme os valores unitários informados na tabela anterior multiplicados pelos quantitativos informados por cada um deles, conforme informações constantes do “Anexo III do TR –Órgãos participantes e quantitativos”, deste Termo de Referência.

**13.3.** O valor máximo a ser pago para o presente objeto, considerando todos os Órgãos Participantes, e sem considerar eventuais adesões futuras, será de **R\$ 44.779.093,80 (quarenta e quatro milhões, setecentos e setenta e nove mil e noventa e três reais e oitenta centavos)**, conforme detalhado na tabela a seguir:

| ITEM | QUANTIDADE | MESES | ESPECIFICAÇÃO   | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO MENSAL | PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES) |
|------|------------|-------|---|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1    | 22         | 30    | Licenças para usuários administradores  | R\$ 916,67           | R\$ 20.166,74                | R\$ 605.002,20               |
| 2    | 372        | 30    | Licenças para analistas concorrentes  | R\$ 1.005,56         | R\$ 374.068,32               | R\$ 11.222.049,60            |
| 3    | 498        | 30    | Licenças para analistas nomeadas  | R\$ 669,44           | R\$ 333.381,12               | R\$ 10.001.433,60            |
| 4    | 368        | 30    | Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos | R\$ 338,84           | R\$ 124.693,12               | R\$ 3.740.793,60             |
| 5    | 14529      | 30    | Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                            | R\$ 5,54             | R\$ 80.490,66                | R\$ 2.414.719,80             |
| 6    | 2025       | 30    | Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                              | R\$ 8,90             | R\$ 18.022,50                | R\$ 540.675,00               |
| 7    | 2578       | 30    | Licenças para ativos – switches, routers, APs                                   | R\$ 8,90             | R\$ 22.944,20                | R\$ 688.326,00               |

| 8                                      | 612        | 30            | Licenças para ativos – hosts físicos                                     | R\$ 6,74             | R\$ 4.124,88                | R\$ 123.746,40           |
|--|------------|---------------|--|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 9                                      | 2754       | 30            | Licenças para ativos – hosts virtuais                                    | R\$ 6,74             | R\$ 18.561,96               | R\$ 556.858,80           |
| 10                                     | 8565       | 30            | Licenças para ativos - containers  | R\$ 6,74             | R\$ 57.728,10               | R\$ 1.731.843,00         |
| 14                                     | 9          | 30            | Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)                               | R\$ 25.459,07        | R\$ 229.131,63              | R\$ 6.873.948,90         |
| SUBTOTAL                               |            |               |  |                      | R\$ 1.283.313,23            | <b>R\$ 38.499.396,90</b> |
| ITEM                                   | QUANTIDADE | PARCELA ÚNICA | ESPECIFICAÇÃO  | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO ÚNICO | PREÇO MÉDIO TOTAL        |
| 11                                     | 9          | 1             | Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário) | R\$ 325.378,98       | R\$ 2.928.410,82            | R\$ 2.928.410,82         |
| 12                                     | 9          | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)           | R\$ 171.188,01       | R\$ 1.540.692,09            | R\$ 1.540.692,09         |
| 13                                     | 9          | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)           | R\$ 201.177,11       | R\$ 1.810.593,99            | R\$ 1.810.593,99         |
| SUBTOTAL                               |            |               |  |                      | R\$ 6.279.696,90            | <b>R\$ 6.279.696,90</b>  |
| <b>VALOR TOTAL ESTIMADO (30 meses)</b> |            |               |  |                      |                             | <b>R\$ 44.779.093,80</b> |

- 13.4.** O valor máximo a ser pago para o presente objeto, considerando todos os Órgãos Participantes, e eventuais adesões futuras, restritas a Órgãos do Poder Judiciário Trabalhista, será de **R\$ 89.558.187,60 (oitenta e nove milhões, quinhentos e cinquenta e oito mil, cento e oitenta e sete reais e sessenta centavos)**, e os quantitativos disponíveis estão detalhados na tabela a seguir:

| ITEM | QUANTIDADE TOTAL DISPONÍVEL CONSIDERANDO ADESÕES (200%) | QUANTIDADE MÁXIMA DISPONÍVEL PARA ADESÃO POR ÓRGÃO (50%) | MESES | ESPECIFICAÇÃO  | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO MENSAL | PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES) |
|------|---|--|-------|--|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1    | 44  | 11   | 30    | Licenças para usuários administradores                                 | R\$ 916,67           | R\$ 40.333,48                | R\$ 1.210.004,40             |
| 2    | 744   | 186  | 30    | Licenças para analistas concorrentes                                   | R\$ 1.005,56         | R\$ 748.136,64               | R\$ 22.444.099,20            |
| 3    | 996   | 249  | 30    | Licenças para analistas nomeadas                                       | R\$ 669,44           | R\$ 666.762,24               | R\$ 20.002.867,20            |
| 4    | 736   | 184  | 30    | Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de | R\$ 338,84           | R\$ 249.386,24               | R\$ 7.481.587,20             |

|  |   |  |               | projetos   |                      |                             |                          |
|--|---|--|---------------|--|----------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 5  | 29058   | 7264   | 30            | Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                     | R\$ 5,54             | R\$ 160.981,32              | R\$ 4.829.439,60         |
| 6  | 4050  | 1012   | 30            | Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                       | R\$ 8,90             | R\$ 36.045,00               | R\$ 1.081.350,00         |
| 7  | 5156  | 1289   | 30            | Licenças para ativos – switches, routers, APs                            | R\$ 8,90             | R\$ 45.888,40               | R\$ 1.376.652,00         |
| 8  | 1224  | 306  | 30            | Licenças para ativos – hosts físicos                                     | R\$ 6,74             | R\$ 8.249,76                | R\$ 247.492,80           |
| 9  | 5508  | 1377   | 30            | Licenças para ativos – hosts virtuais                                    | R\$ 6,74             | R\$ 37.123,92               | R\$ 1.113.717,60         |
| 10   | 17130   | 4282   | 30            | Licenças para ativos - containers  | R\$ 6,74             | R\$ 115.456,20              | R\$ 3.463.686,00         |
| 14   | 18  | 1  | 30            | Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)                               | R\$ 25.459,07        | R\$ 458.263,26              | R\$ 13.747.897,80        |
| <b>SUBTOTAL</b>  |   |  |               |  |                      | <b>R\$ 2.566.626,46</b>     | <b>R\$ 76.998.793,80</b> |
| ITEM   | QUANTIDADE TOTAL DISPONÍVEL CONSIDERANO ADESÕES | QUANTIDADE MÁXIMA DISPONÍVEL PARA ADESÃO POR ÓRGÃO | PARCELA ÚNICA | ESPECIFICAÇÃO  | PREÇO MÉDIO UNITÁRIO | PREÇO MÉDIO PAGAMENTO ÚNICO | PREÇO MÉDIO TOTAL        |
| 11   | 18  | 1  | 1             | Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário) | R\$ 325.378,98       | R\$ 5.856.821,64            | R\$ 5.856.821,64         |
| 12   | 18  | 1  | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)           | R\$ 171.188,01       | R\$ 3.081.384,18            | R\$ 3.081.384,18         |
| 13   | 18  | 1  | 1             | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)           | R\$ 201.177,11       | R\$ 3.621.187,98            | R\$ 3.621.187,98         |
| <b>SUBTOTAL</b>  |   |  |               |  |                      | <b>R\$ 12.559.393,80</b>    | <b>R\$ 12.559.393,80</b> |
| <b>VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO PARA ADESÕES (30 MESES)</b> |   |  |               |  |                      |                             | <b>R\$ 89.558.187,60</b> |

## 14. DO PAGAMENTO

**14.1.** O pagamento será efetuado por meio do documento OB - Ordem Bancária, do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI, enviado ao Banco do Brasil, instituição bancária responsável pela operacionalização do pagamento de valores dos órgãos federais, para crédito na conta indicada pela CONTRATADA, a qual deverá, obrigatoriamente, ser de sua titularidade no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a liquidação da nota fiscal referente à totalidade do item efetivamente entregue e recebida pelo Gestor do contrato.

**14.1.1.** No caso do participante MPE/MS, o pagamento será efetuado por meio do documento OB - Ordem Bancária, para crédito na conta indicada pela

CONTRATADA, a qual deverá, obrigatoriamente, ser de sua titularidade no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a liquidação da nota fiscal referente à totalidade do item efetivamente entregue e recebida pela Comissão de Recebimento Definitivo de Materiais

- 14.1.2.** As Notas Fiscais deverão vir acompanhadas dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato.
- 14.2.** O Gestor deverá providenciar a liquidação na nota fiscal/fatura e encaminhar em tempo hábil para que o pagamento seja efetuado no prazo estabelecido no item anterior.
- 14.3.** Havendo erro no documento fiscal ou outra circunstância que desaprove a liquidação das despesas, o prazo passará a fluir somente depois de sanada a irregularidade, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus para o CONTRATANTE, inclusive moratório.
- 14.4.** Quando cabível, sobre o valor faturado será retido na fonte o correspondente ao imposto sobre a renda, à Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), à Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e à Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), conforme disposição legal. Os impostos a serem retidos deverão ser especificados no corpo da nota fiscal, de acordo com a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.
- 14.5.** Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES (Sistema Integrado de Pagamentos de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte), para não sofrer a retenção na fonte dos valores acima citados, deverá apresentar, para fins de comprovação da condição de optante, a declaração de opção pelo SIMPLES, conforme disposição legal.
- 14.6.** A forma de pagamento do contrato será:
- 14.6.1.** Em **parcela única** para os itens 11, 12 e 13 do objeto, definidos no item 1.3.1 deste TR, cujas especificações dos serviços estão descritas no “Anexo I do TR - Especificação do objeto, itens 2, 3 e 4”, após sua conclusão, e recebimento definitivo;
- 14.6.2.** Em **parcelas mensais** para os itens 1 a 10 e 14, definidos no item 1.3.1 deste TR, cujas especificações estão descritas no “Anexo I do TR - Especificação do objeto, itens 1 e 5”, após cada recebimento definitivo mensal;
- 14.7.** O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, sanções, glosas ou indenizações devidas pela empresa contratada.

## 15. DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA

- 15.1.** No caso de eventual atraso de pagamento, ocasionado por negligência por parte do CONTRATANTE, devidamente comprovada, e desde que tal fato não seja decorrente de força maior, o valor devido será acrescido de atualização financeira,

apurada a partir do término do prazo estabelecido para pagamento até a data de efetiva quitação, calculado conforme taxa SELIC, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

$$365$$

$$AF = I \times N \times VP$$

**Onde:**

I = Índice de atualização financeira;

TX = Taxa SELIC;

AF = Atualização Financeira;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

- 15.2.** A mesma fórmula será aplicada no caso de ressarcimento de valor recebido a mais pela CONTRATADA.

## 16. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 16.1.** A pedido da CONTRATADA poderá haver reajustamento anual dos preços para as parcelas do contrato com pagamentos mensais, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE ou, na extinção deste, por outro índice legal que venha a substituí-lo, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses contados da data de apresentação da proposta.
- 16.2.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro reajuste efetuado, o interregno de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do reajuste anterior.
- 16.3.** O percentual máximo será o IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 (doze) meses contados a partir da data da apresentação da proposta e, nos reajustes subsequentes ao primeiro, será apurado a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste formalizado.
- 16.4.** Para que o reajuste possa ser efetuado a contar da data base inicialmente estabelecida (12 [doze] meses a contar da apresentação da proposta e nos subsequentes 12 [doze] meses da data do último reajuste), a CONTRATADA deverá

solicitar o reajuste até o final do mês subsequente ao do mês de aquisição do direito ao reajuste, ou seja, até o final do 13º mês, sendo que se ultrapassado esse prazo a apuração do percentual acumulado será feita com base nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês da solicitação do reajuste e, conseqüentemente, os efeitos financeiros desse reajuste (pagamentos) serão devidos a partir do mês em que apresentada à solicitação.

- 16.5.** Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem requerê-lo, ocorrerá à preclusão desse direito em relação ao período anterior à prorrogação, assim como também ocorrerá a preclusão se o pedido de reajuste for formulado depois de extinto o contrato.

## **17. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

- 17.1.** Poderá ser admitida a alteração do preço contratado, para fins de restabelecimento da relação pactuada inicialmente entre as partes, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do artigo 65, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 8.666/1993.
- 17.2.** As eventuais solicitações deverão se fazer acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato, mediante a comprovação dos preços praticados no mercado, devendo ser observada a vantagem financeira ofertada por ocasião da licitação.
- 17.3.** A demonstração analítica será apresentada em conformidade com a Planilha constante do “Anexo IV do TR – Planilha de Formação de Custos/Quantitativo de Licenças e Ativos dos Órgãos Participantes”, utilizada para a contratação.

## **18. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

- 18.1.** Em cumprimento ao disposto no artigo 67 da Lei nº 8.666/1993, o CONTRATANTE designará, por meio de Portaria, servidor(es) para a gestão e a fiscalização da contratação, bem como, se necessário, servidor(es) para auxílio na fiscalização.
- 18.2.** Tanto o Gestor quanto o Fiscal atuarão em conjunto no acompanhamento e fiscalização da contratação, incumbindo especificamente ao Fiscal o acompanhamento do cumprimento das obrigações pela CONTRATADA e ao Gestor a liquidação das notas fiscais/faturas.
- 18.3.** A existência de fiscalização por parte do CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades no cumprimento das obrigações assumidas, nem perante terceiros, ainda que resultante de

imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica a corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes ou prepostos.

- 18.4. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pelo fornecimento dos materiais e/ou pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se no direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, por intermédio do Fiscal do contrato.
- 18.5. O Fiscal do contrato pode sustar qualquer entrega de material e/ou execução do trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, devendo comunicar o fato de imediato ao Gestor.
- 18.6. À fiscalização caberá, ainda, verificar periodicamente o cumprimento pela CONTRATADA das normas de segurança e medicina do trabalho.
- 18.7. A ação ou a omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade decorrente de má execução da contratação, inclusive por defeito ou inadequação do produto fornecido.

## 19. DAS PENALIDADES

- 19.1. A empresa vencedora deverá encaminhar o recibo da nota de empenho, devidamente assinado e preenchido, **no prazo de 2 (dois) dias úteis após ser transmitida pelo TRT24**. Em caso de descumprimento, reserva-se à Administração o direito de optar pela adjudicação às demais proponentes, obedecendo-se à ordem de classificação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas nos subitens 19.2.5 e 19.2.6.
- 19.2. O CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções não necessariamente na mesma ordem e que podem ser cumulativas, que seguem:
  - 19.2.1. Advertência;
  - 19.2.2. Multa de 0,5 (meio por cento) sobre o valor mensal total dos serviços contratados, para cada dia de atraso na entrega de documentos, limitada a 10% (dez por cento).
  - 19.2.3. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal total dos serviços contratados, para cada dia útil de atraso no início das operações, limitada a 10% (dez por cento).
  - 19.2.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do objeto da inadimplência, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - 19.2.5. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação correspondente, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
  - 19.2.6. Impedimento de licitar e de contratar com a União e com o Estado de MS, se for o caso, e descredenciamento no Sistema de Cadastramento Unificado de

Fornecedores - SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos dos artigos 7º da Lei nº 10.520/2002 e 49 do Decreto nº 10.024/2019.

- 19.3.** A CONTRATADA também estará sujeita à multa equivalente a 0,5% (meio por cento) do valor do objeto da inadimplência, por dia que ultrapassar os respectivos prazos abaixo mencionados, limitado a 10% (dez por cento) do correspondente valor, o que não impedirá, a critério do CONTRATANTE, a aplicação das demais sanções legais cabíveis:
- 19.3.1.** Prazo máximo para entrega dos Itens 7.2.4.2, 7.2.4.3 e 7.2.4.4.
- 19.3.2.** Prazo máximo para início dos atendimentos aos chamados, previstos no subitem 7.2.4.5.1;
- 19.3.3.** Prazo máximo para conclusão dos atendimentos, previstos no subitem 7.2.4.5.1.
- 19.4.** As multas por inexecução parcial ou total do objeto poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções, bem como com a multa pelo atraso na entrega do objeto.
- 19.5.** No caso de atraso na entrega do serviço, inexecução parcial ou total, o valor da multa correspondente será retido preventivamente do pagamento e concedido prazo para defesa prévia e recurso, observando-se as disposições contidas no artigo 87, § 2º e 109, inciso I, alínea “f”, da Lei nº 8.666/1993.
- 19.6.** Decorridos os prazos de defesa prévia e de recurso e mantida a aplicação da multa, o valor correspondente será imediatamente recolhido à conta do Tesouro Nacional. Em não havendo retenção de pagamento, será emitida a GRU (Guia de Recolhimento da União), para o recolhimento, por parte da empresa, à conta do Tesouro Nacional, ou equivalente, para outro Ente da Federação. Caso haja acolhimento ou provimento parcial, o valor retido será devolvido à empresa.
- 19.7.** Em caso de não pagamento do valor da multa aplicada, conforme estabelecido no subitem anterior, o valor será inscrito em dívida ativa da União ou equivalente, para outro Ente da Federação.
- 19.8.** A atuação irregular da CONTRATADA, no cumprimento das obrigações assumidas, acarretará a anotação das penalidades aplicadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, e, no caso de impedimento de licitar e de contratar, o registro também na página eletrônica do CONTRATANTE (opção “Transparência”) e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, conforme o art. 43, do Decreto nº 8.420/15.
- 19.9.** A proponente é responsável pela fidelidade e pela legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da contratação.
- 19.10.** A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a rescisão contratual sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

**20. DAS DEFESAS E DOS RECURSOS**

- 20.1.** As defesas e recursos contra punições impostas à CONTRATADA serão regidos pelos artigos 79, 87, 109 e 110 da Lei nº 8.666/93, e poderão ser enviados por e-mail, exclusivamente ao endereço mencionado no ofício de notificação, sem prejuízo do encaminhamento dos originais no prazo estabelecido.
- 20.2.** A utilização de e-mail para apresentação de defesa prévia e recurso administrativo não exime a CONTRATADA de protocolizar diretamente os originais no Tribunal, ou de providenciar o encaminhamento dos originais (em papel) via Correios, ambos no prazo de até 5 (cinco) dias após o término do prazo legal para apresentação de defesa prévia ou recurso administrativo.
- 20.3.** O não envio dos originais no prazo estipulado, ou o envio de originais distintos daqueles apresentados por e-mail, acarreta o não conhecimento da manifestação administrativa apresentada por correio eletrônico.

**21. DOS AUMENTOS E DAS REDUÇÕES**

- 21.1.** Fica assegurada à autoridade competente do CONTRATANTE aumentar ou reduzir a quantidade prefixada, observados os limites estabelecidos no artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993.

**22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 22.1.** A participação nesta Contratação Pública implica no conhecimento integral dos termos e condições nela inseridos, por parte dos proponentes, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.
- 22.2.** As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.
- 22.3.** As partes envolvidas se comprometem a observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados em razão desta avença, em especial quanto à finalidade, boa-fé e interesse público na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe a presente contratação.

Campo Grande, 24 de março de 2023.

**Emmanuel Socio Magalhães**  
Integrante Demandante

**Alexandre Rosa Camy**  
Integrante Técnico



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Gleison Amaral dos Santos**

Setor de Apoio a Contratações de TIC

**Alexandre Rosa Camy**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Aprovado por:**

**Gerson Martins de Oliveira**

Secretário Administrativo

#### Anexo I do TR – Especificação Técnica do Objeto

### 1. Da Solução de Gestão de Serviços de TI.

#### 1.1. Requisitos de Negócio

- 1.1.1.** A contratação deverá considerar a disponibilização de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação desenvolvidas com base na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);
- 1.1.2.** A Contratada deverá disponibilizar ambientes para desenvolvimento, homologação e produção de forma independente, bem como meios para migração dos pacotes de configuração entre os ambientes indicados.
- 1.1.3.** A solução deverá ter aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos do Termo de Referência.
- 1.1.4.** Requisitos para a Solução ITSM;
- 1.1.4.1.** Da conformidade com a biblioteca ITIL
- 1.1.4.1.1.** A CONTRATADA deverá fornecer soluções certificadas com o selo PinkVerify, na biblioteca ITIL versão 3 em todos processos listados a seguir. Também será aceita solução que contenha as práticas homologadas na versão ITIL 4 que cubram as funcionalidades equivalentes àquelas especificadas pelo ITIL V3, conforme abaixo:

| <b>PinkVERIFY™ Certified ITIL v3</b>  | <b>PinkVERIFY™ Certified ITIL 4</b>   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• IM = Incident Management</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• IM = Incident Management</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• SCM = Service Catalog Management</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• SCM = Service Catalog Management</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• RF = Request Fulfillment</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• SRM = Service Request Management</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• KM = Knowledge Management</li></ul>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• KM = Knowledge Management</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• SACM = Service Asset &amp; Configuration Management</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• SCOM = Service Configuration Management</li><li>• IAM = IT Asset Management</li></ul> |

|   |   |
|---|---|
| • PM = Problem Management               | • PM = Problem Management                                 |
| • CHG = Change Management               | • CE = Change Enablement                                  |
| • REL = Release & Deployment Management | • RM = Release Management<br>• DM = Deployment Management |
| • EV = Event Management                 | • MEM = Monitoring and Event Management                   |

1.1.4.1.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

- 1.1.4.1.2.1. Gerenciamento de Portfólio
- 1.1.4.1.2.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- 1.1.4.1.2.3. Gerenciamento de Nível de Serviços
- 1.1.4.1.2.4. Gerenciamento de Incidente
- 1.1.4.1.2.5. Cumprimento de Requisição
- 1.1.4.1.2.6. Gerenciamento do Conhecimento
- 1.1.4.1.2.7. Gerenciamento de Problema
- 1.1.4.1.2.8. Gerenciamento de Mudança
- 1.1.4.1.2.9. Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço
- 1.1.4.1.2.10. Gerenciamento de Eventos
- 1.1.4.1.2.11. Gerenciamento da Disponibilidade
- 1.1.4.1.2.12. Gerenciamento de Liberação e Implementação
- 1.1.4.1.2.13. Gerenciamento de Continuidade
- 1.1.4.1.2.14. Gerenciamento de Capacidade

1.1.4.1.3. 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;

#### 1.1.4.2. Da Gestão de Ativos

1.1.4.2.1. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (*Configuration Management Database*, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração);

1.1.4.2.2. A solução deve permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com os demais processos ITIL, suportando automação de workflows para a instalação de software mediante fluxo prévio de autorização e gerando relatórios de consumo que permitam a gestão e controle do uso das licenças;

#### 1.1.4.3. Das interfaces com o usuário

1.1.4.3.1. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;

1.1.4.3.2. 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;

1.1.4.3.3. A solução deverá permitir o descobrimento automático dos itens de configuração e mapear os correlacionamentos entre os IC's para a criação das visões de serviços de TI;

#### 1.1.4.4. Da integração com outras ferramentas:

1.1.4.4.1. 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;

1.1.4.4.2. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;

- 1.1.4.4.3. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;
- 1.1.4.4.4. Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
- 1.1.4.4.5. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;
- 1.1.4.5. Da base de Dados
  - 1.1.4.5.1. A solução deverá utilizar base de dados centralizada e integrada;
  - 1.1.4.5.2. A Solução deverá ter base de dados Única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
  - 1.1.4.5.3. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;
- 1.1.4.6. Da personalização:
  - 1.1.4.6.1. A solução deverá ter capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE para as customizações;
  - 1.1.4.6.2. A solução deverá ter capacidade de personalizar campos personalizados, esquema de segurança e visualização de chamados;
  - 1.1.4.6.3. A solução deverá permitir a personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE;
  - 1.1.4.6.4. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e

demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;

1.1.4.6.5. A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;

1.1.4.6.6. A solução deve permitir a personalização e alteração da interface no nível do usuário final, customizando cores, telas, e padrões sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;

## 1.2. Requisitos Técnicos

### 1.2.1. Requisitos de Acessibilidade

1.2.1.1. A Solução de Gestão de Serviços de TI deverá:

1.2.1.1.1. Seguir o modelo de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG versão 3.0 ou superior, conforme <https://emag.governoeletronico.gov.br/>; ou

1.2.1.1.2. Seguir o modelo de acessibilidade do *World Wide Web Consortium* - W3C, denominado WCAG na versão 2.0 ou superior, conforme <https://www.w3.org/TR/WCAG2/>;

### 1.2.2. Requisitos dos serviços em nuvem

1.2.2.1. A contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução com SLA de 99,8% dos serviços em nuvem;

1.2.2.2. A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada;

1.2.2.3. A contratada deverá se responsabilizar por todo o processo de atualização de versões de software, mantendo a compatibilidade as customizações e feitas pelo cliente em relação às atualizações realizadas;

1.2.2.3.1. O Contratante definirá em conjunto com a Contratada o momento adequado para atualização de versão da solução contratada.

#### 1.2.3. Requisitos do Portal de Atendimento

- 1.2.3.1. A Contratada deverá prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD.
- 1.2.3.2. Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.
- 1.2.3.3. A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.
- 1.2.3.4. Na conclusão de determinadas etapas pré-definidas pelo administrado do sistema, a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.
- 1.2.3.5. A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.
- 1.2.3.6. Após a seleção, o usuário deverá visualizar formulário para o preenchimento de informações não contidas na solicitação de serviço.
- 1.2.3.7. Assim que concluído o preenchimento, deverá ser aberta simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM.
- 1.2.3.8. Em relação à consulta e reabertura de solicitações, o portal deverá obedecer aos seguintes requisitos:
  - 1.2.3.8.1. A solução deverá permitir ao usuário a consulta e o acompanhamento em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM de forma intuitiva e prática, facilitando a busca das informações.
  - 1.2.3.8.2. Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não deverão ser realizadas modificações na aplicação. Porém, havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar

pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.

1.2.3.8.3. Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.

1.2.3.8.4. Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.

#### **1.2.4. Requisitos de Gestão de Projetos Ágeis**

1.2.4.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que seja implementada totalmente integrada com a solução de ITSM, permitindo o acesso a essa disciplina pela própria ferramenta de ITSM;

1.2.4.2. Possibilidade de criação, gerenciamento e acompanhamento de projetos em baseados no modelo ágil.

1.2.4.3. Possibilidade de realizar o planejamento de Sprint, retirando itens do backlog e adicionando na Sprint que está sendo planejada.

1.2.4.4. Acompanhamento gerencial de ciclo de vida de projeto pela gestão com dados como tarefas em atraso, tarefas em backlog, horas orçadas, horas planejadas e horas utilizadas.

1.2.4.5. A solução deve:

1.2.4.5.1. Fornecer um painel estilo Kanban para gerenciar tarefas.

1.2.4.5.2. Possuir capacidade de inclusão e edição de tarefas de um projeto em lote para facilitar a criação e edição de tarefas de um projeto;

1.2.4.5.3. Permitir ao usuário solucionador que atua nas tarefas apontar as horas gastas de forma gerenciável pelo próprio sistema ou apontamento manual;

1.2.4.5.4. Possibilitar o registro por parte do gerente de projetos ou equipe dos eventos ocorridos durante a execução dos projetos para armazenamento de histórico com possibilidade de anexar arquivos aos registros de eventos;

1.2.4.5.5. Permitir o gerenciamento de portfólio de Projetos com backlog de projetos, Kanban de projetos, cronograma de projetos

planejados e em execução e dashboard com dados dos projetos em backlog, planejados e em execução.

1.2.4.5.6. Possibilitar ordenar os projetos no backlog de projetos de forma a priorizá-los em fila.

1.2.4.5.7. Permitir que registros de novas demandas sejam desdobrados e permaneçam relacionados com registros de projetos ágeis existentes na solução para atendimento da demanda;

#### **1.2.5. Requisitos de Ferramenta de Suporte Remoto e Distribuição de software para Microcomputadores**

1.2.5.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;

1.2.5.2. A solução deve:

1.2.5.2.1. Suporte para execução em plataformas Windows 10 ou superior e Linux.

1.2.5.2.2. Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.

1.2.5.2.3. Prover mecanismo de acesso com ou sem instalação de software adicional nas estações de trabalho.

1.2.5.2.4. Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.

1.2.5.2.5. Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.

1.2.5.2.6. Informações sobre o status do agente na estação.

1.2.5.2.7. Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.

1.2.5.2.8. Permitir ao agente solucionador conectado, transferência de arquivos em modo bidirecional.

1.2.5.2.9. Possibilitar a extração de relatórios de acessos.

- 1.2.5.2.10. Ser capaz de configurar e gerenciar políticas de TI e processos relacionados a grupos e usuários em seus dispositivos.
- 1.2.5.2.11. Possibilitar o empacotamento e distribuição de software de forma automatizada nos microcomputadores gerenciados.

#### **1.2.6. Requisitos de Ferramenta de Chatbot**

- 1.2.6.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;
- 1.2.6.2. A solução deve:
  - 1.2.6.2.1. Prover automação de atendimento via texto por meio de chatbot, direcionando o usuário para o item do catálogo de serviços mais apropriado;
  - 1.2.6.2.2. Possibilitar a integração e publicação de chatbots, também conhecidos como "chat automatizado", "atendente virtual" ou "assistente virtual", em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile);
  - 1.2.6.2.3. Suporte para habilitar vários chatbots especializados adaptados às necessidades da organização em várias linhas de negócio (TI, RH, Engenharia, etc.);
  - 1.2.6.2.4. Incluir a capacidade de chamar e executar processos e fluxos de trabalho personalizados e pré-definidos na plataforma, além de conter artigos de conhecimento previamente prontos para uso para aplicativos padrões;
  - 1.2.6.2.5. Possuir também uma camada de integração, para a qual poderão ser desenvolvidos conectores necessários para construção de novos bots (chatbot), que poderão ser utilizados para acessar os sistemas legados da Contratante e também sistemas externos;
  - 1.2.6.2.6. O chatbot deve permitir configurar o cliente de bate-papo baseado na web (web-based) disponível no Portal de serviço, ambiente Apple iOS e Google Android;
  - 1.2.6.2.7. A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os

usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;

1.2.6.2.8. Quando os usuários são transferidos para um agente ativo, analista do Contratante, a janela de bate-papo deve indicar que agora eles estão interagindo com um agente ativo;

1.2.6.2.9. Deve ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente;

## 1.2.7. Requisitos da solução de ITSM

### 1.2.7.1. Requisitos Gerais

#### 1.2.7.1.1. Do Banco de Dados:

1.2.7.1.1.1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);

1.2.7.1.1.2. A Contratada deve entregar o modelo ou esquema de dados da solução proposta;

1.2.7.1.1.3. A Contratada deverá fornecer ao Contratante acesso de leitura à ao banco de dados da solução proposta.

#### 1.2.7.1.2. Da interface:

1.2.7.1.2.1. 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;

1.2.7.1.2.2. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;

1.2.7.1.2.3. 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;

1.2.7.1.2.4. 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;

1.2.7.1.3. Do Calendário:

1.2.7.1.3.1. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;

1.2.7.1.3.2. 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;

1.2.7.1.3.3. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;

1.2.7.1.3.4. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da Contratante;

1.2.7.1.3.5. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;

1.2.7.1.3.6. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;

1.2.7.1.4. Da personalização e permissões:

1.2.7.1.4.1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;

1.2.7.1.4.2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;

1.2.7.1.4.3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;

- 1.2.7.1.4.4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;
- 1.2.7.1.4.5. A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
- 1.2.7.1.4.6. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
- 1.2.7.1.4.7. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;
- 1.2.7.1.4.8. A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
- 1.2.7.1.4.9. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);
- 1.2.7.1.4.10. 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;
- 1.2.7.1.5. Da customização de processos de trabalho (workflow):
  - 1.2.7.1.5.1. A solução deverá permitir a criação, elaboração e implementação de fluxos de trabalho (workflow) e integrações para a customização dos processos de TI (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc) e das demais áreas de negócio através de ações de drag-and-drop (NO-CODE);
  - 1.2.7.1.5.2. Para casos excepcionais a solução deverá possibilitar, à partir das ações configuradas no drag-and-drop, a implementação de rotinas por meio de scripts;
  - 1.2.7.1.5.3. A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra;

- 1.2.7.1.5.4. A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices;
- 1.2.7.1.5.5. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
- 1.2.7.1.5.6. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);
- 1.2.7.1.5.7. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
- 1.2.7.1.5.8. 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;
- 1.2.7.1.6. Do Motor de pesquisa:
  - 1.2.7.1.6.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;
  - 1.2.7.1.6.2. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
  - 1.2.7.1.6.3. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
  - 1.2.7.1.6.4. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);
- 1.2.7.1.7. Da notificação por e-mail:
  - 1.2.7.1.7.1. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de chamados tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;
  - 1.2.7.1.7.2. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de chamado for atualizado ou resolvido;

- 1.2.7.1.7.3. A solução deve ter a capacidade adicionar campos de chamados no corpo do e-mail, sejam eles nativos ou customizáveis;
- 1.2.7.1.8. Dos painéis e relatórios:
  - 1.2.7.1.8.1. A solução deve permitir a geração e customização de painéis e relatórios customizados para cada perfil de usuário;
  - 1.2.7.1.8.2. 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);
  - 1.2.7.1.8.3. A solução de Dashboards e Relatórios deve permitir a criação de indicadores personalizados, baseados em perfis, passíveis de customização;
  - 1.2.7.1.8.4. Deve permitir a funcionalidade de "drill-down" dos dashboards;
  - 1.2.7.1.8.5. A solução deve possuir ferramentas para a criação de relatórios com acesso WEB, e modificar o dashboard;
- 1.2.7.1.9. Da pesquisa de satisfação
  - 1.2.7.1.9.1. Assim que uma solicitação é solucionada, a solução deverá encaminhar e-mail ao usuário solicitante com o link para participação na pesquisa.
  - 1.2.7.1.9.2. Acessando o link, o usuário deverá ser direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deverá pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 (um) a 5 (cinco).
  - 1.2.7.1.9.3. Assim que o colaborador insere sua nota, a solução identifica se a nota foi negativa, entre 1 (um) e 3 (três) ou positiva, 4(quatro) e 5 (cinco). Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.

- 1.2.7.1.9.4. A solução deverá permitir que o usuário insira um ou mais serviços, ou ainda, selecione uma opção que permita que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, deverá ser exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.
- 1.2.7.1.9.5. Todo conteúdo pontuado é enviado para a base de armazenamento.
- 1.2.7.1.9.6. A ferramenta de pesquisa deverá ser parametrizável, permitindo a configuração dos textos da pesquisa, assim como dos e-mails encaminhados.
- 1.2.7.1.10. Da integração com outros sistemas:
  - 1.2.7.1.10.1. A solução deverá suportar e fornecer, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES (utilizando os protocolos REST ou SOAP) e Application Programming Interfaces (APIs) Java.
- 1.2.7.1.11. Requisitos diversos:
  - 1.2.7.1.11.1. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que faça 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;
  - 1.2.7.1.11.2. A solução deverá suportar a customização dos formulários de chamados, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;
  - 1.2.7.1.11.3. A solução deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na solução.
  - 1.2.7.1.11.4. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de chamado, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;

- 1.2.7.1.11.5. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 1.2.7.1.11.6. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
- 1.2.7.1.11.7. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de chamados e atividades de resolução;
- 1.2.7.1.11.8. 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 no catálogo de serviços;
- 1.2.7.1.11.9. Quando um registro de chamado for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com o IC que tiveram a falha/requisição;
- 1.2.7.1.11.10. A solução deve permitir a reabertura de chamados fechados, baseados em permissões do usuário;
- 1.2.7.1.11.11. 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, um chat e contato telefônico com a Central de Serviços;

#### 1.2.7.2. Gerenciamento de Incidentes

- 1.2.7.2.1. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
- 1.2.7.2.2. 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;

- 1.2.7.2.3. 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 (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;
- 1.2.7.2.3.1. A solução deve permitir que estes valores chave pré-validados sejam criados através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;
- 1.2.7.2.4. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;
- 1.2.7.2.5. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
- 1.2.7.2.6. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
- 1.2.7.2.7. 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;
- 1.2.7.2.8. 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);
- 1.2.7.2.9. 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;

- 1.2.7.2.10. 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 e IC;
- 1.2.7.2.11. 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;
  - 1.2.7.2.11.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
- 1.2.7.2.12. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;
- 1.2.7.2.13. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;
- 1.2.7.2.14. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa;
- 1.2.7.2.15. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;
- 1.2.7.3. Gerenciamento de Cumprimento de Requisição
  - 1.2.7.3.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;
  - 1.2.7.3.2. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;
  - 1.2.7.3.3. 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;
  - 1.2.7.3.4. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;
  - 1.2.7.3.5. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;

- 1.2.7.3.6. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;
- 1.2.7.3.7. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;
- 1.2.7.3.8. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;
- 1.2.7.3.9. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;
- 1.2.7.3.10. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa;
- 1.2.7.4. Gerenciamento de Eventos
  - 1.2.7.4.1. A ferramenta deve aplicar na prática o monitoramento e gerenciamento de eventos, consolidando todos os eventos e logs em uma única console centralizada.
  - 1.2.7.4.2. A ferramenta deverá suportar o gerenciamento dos aspectos de disponibilidade, capacidade e performance dos componentes do datacenter corporativo
  - 1.2.7.4.3. Deverá ainda ser capaz de mapear automaticamente o correlacionamento dos itens de configuração e permitir a criação dos painéis e alertas atrelados à visão dos serviços de TI.
  - 1.2.7.4.4. O monitoramento de eventos deverá ser nativamente integrado aos módulos de Gerenciamento de Incidentes, e Problemas para propiciar a abertura e encaminhamento automático para grupos resolvedores.
  - 1.2.7.4.5. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar minimamente servidores físicos, virtuais e containers, e permitir a integração nativa com outras ferramentas de monitoração (Zabbix, Dynatrace, etc..) para a consolidação dos eventos.
- 1.2.7.5. Gerenciamento de Problemas
  - 1.2.7.5.1. A solução deve possibilitar que o registro de Problemas contendo as seguintes informações relevantes: Detalhes do Serviço proveniente do Catálogo de Serviços; Detalhes do IC provenientes do CMDB; Data/hora inicialmente registrados;

detalhes e categorização; Descrição do Incidente caso seja herdado do Incidente; Detalhes de todas as ações de recuperação de diagnóstico e ou tentativas de correção do problema;

- 1.2.7.5.2. A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de ticket do Problema, sem a necessidade de fechar o ticket;
- 1.2.7.5.3. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um ticket de Problema for criado;
- 1.2.7.5.4. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do ticket de Problema;
- 1.2.7.5.5. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do Problema;
- 1.2.7.5.6. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao Problema;
- 1.2.7.5.7. A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças;
- 1.2.7.5.8. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.
- 1.2.7.5.9. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.
- 1.2.7.5.10. 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 através de indicadores de desempenho;
- 1.2.7.5.11. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.

1.2.7.5.12. Em relação a atualização e resolução de problemas a solução deve atender os seguintes requisitos:

1.2.7.5.12.1. Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.

1.2.7.5.12.2. Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.

1.2.7.5.12.3. Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.

1.2.7.5.12.4. Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.

1.2.7.5.12.5. Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.

1.2.7.6. Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços

1.2.7.6.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

1.2.7.6.2. A solução deverá permitir a configuração da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta configuração ser realizada pela própria interface da solução;

1.2.7.6.3. A solução conter ferramenta que permita a criação e manutenção do catálogo de serviços, através de mecanismos LOW CODE/NO CODE, para a disponibilização de serviços no catálogo, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos. Os serviços publicados no catálogo deverão ser registrados e gerenciados pela ferramenta de ITSM;

1.2.7.6.4. 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;

1.2.7.6.5. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;

- 1.2.7.6.6. A solução deverá permitir relacionar serviços com respectivos SLAs, OLAs e UCs, podendo mostrar ao usuário final o SLA aplicado em cada serviço.

#### 1.2.7.7. Gerenciamento de Nível de Serviço

- 1.2.7.7.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;
- 1.2.7.7.2. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) conforme o grupo e a categoria do chamado;
- 1.2.7.7.3. A Solução deve ser capaz de permitir anexar SLA a qualquer processo ou fluxo de trabalho do Contratante, automatizado na solução;
- 1.2.7.7.4. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;
- 1.2.7.7.5. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;
- 1.2.7.7.6. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;
- 1.2.7.7.7. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Requisições/Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;
- 1.2.7.7.8. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;
- 1.2.7.7.9. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;
- 1.2.7.7.10. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;
- 1.2.7.7.11. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
- 1.2.7.7.12. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvidor;

- 1.2.7.7.13. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;

#### 1.2.7.8. Gerenciamento de Conhecimento

- 1.2.7.8.1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de gestão base de conhecimento, que permita:

- 1.2.7.8.1.1. A criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;

- 1.2.7.8.1.2. A adição de documentos externos à base de conhecimento;

- 1.2.7.8.1.3. Separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;

- 1.2.7.8.1.4. Pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;

- 1.2.7.8.1.5. Pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;

- 1.2.7.8.2. 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;

- 1.2.7.8.3. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;

- 1.2.7.8.4. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);

- 1.2.7.8.5. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

- 1.2.7.8.6. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;

- 1.2.7.8.7. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;

- 1.2.7.8.8. 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;

1.2.7.8.9. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;

1.2.7.8.10. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças;

1.2.7.8.11. A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;

1.2.7.8.12. A solução 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;

1.2.7.8.13. A solução deve permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão;

1.2.7.8.14. A solução deve permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento;

1.2.7.8.15. A solução deve permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento;

#### 1.2.7.9. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

1.2.7.9.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.

1.2.7.9.2. A solução deverá exibir o CMDB na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;

1.2.7.9.3. A solução deverá prover meios para coleta de informações de Ativos de Serviço em nuvem de forma nativa ou através de módulos para integração;

1.2.7.9.4. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de

acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:

- 1.2.7.9.4.1. Ser capaz de realizar a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante (estações de trabalho, notebooks, equipamentos de rede, storage, clusters, sistemas operacionais windows, MacOS Linux, Unix, Solaris, HP-UX e Aix, servidores físicos, virtuais e containers, Docker, Kubernetes, Webservers, Application Servers, Databases, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, etc), seja ela em infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service – AWS, Openstack, dentre outras);
- 1.2.7.9.4.2. Obter de forma automatizada informações de relacionamento entre ativos no processo de inventário de ativos e construção da visão de serviços de TI;
- 1.2.7.9.4.3. Prover a descoberta dos serviços de negócio “top down” e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.
- 1.2.7.9.4.4. Manter atualizadas características da configuração de ativos e sincronizá-las com o CMDB para garantir a integridade do mesmo;
- 1.2.7.9.4.5. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.
- 1.2.7.9.4.6. Manter atualizados e de forma automatizada os relacionamentos entre ativos.
- 1.2.7.9.4.7. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.
- 1.2.7.9.4.8. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado na visão dos serviços de TI.
- 1.2.7.9.4.9. Permitir auditoria e atualização do status do ativo.
- 1.2.7.9.4.10. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa

de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.

- 1.2.7.9.4.11. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.
- 1.2.7.9.5. A solução deverá permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);
- 1.2.7.9.6. A solução deve permitir a substituição de IC's, mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos.
- 1.2.7.9.7. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do IC, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.
- 1.2.7.9.8. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.
- 1.2.7.9.9. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.
- 1.2.7.9.10. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.
- 1.2.7.9.11. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.
- 1.2.7.9.12. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.
- 1.2.7.9.13. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.

- 1.2.7.9.14. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 1.2.7.9.15. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.
- 1.2.7.9.16. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 1.2.7.9.17. A solução deve suportar a análise e a aprovação de requisições de mudanças, contemplando toda a análise de impacto através da identificação dos IC's afetados, e gestão de conflitos com outras mudanças planejadas.
- 1.2.7.9.18. A solução deve fornecer ao gestor e aprovador de mudanças todas as informações sobre as mudanças planejadas de forma a impedir a aprovação de mudanças conflitantes (agendadas para os mesmos itens de configuração na mesma janela) além de implementar todo o workflow de aprovação de forma automatizada e integrado com o fluxo dos processos de gestão de incidentes e problemas.
- 1.2.7.9.19. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.
- 1.2.7.9.20. As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramenta de gerenciamento de patches.
- 1.2.7.9.21. A solução deverá fornecer ferramenta integrada de gerenciamento de patches, podendo ser nativa ou de terceiros, com pelo menos as seguintes funcionalidades:
  - 1.2.7.9.21.1. Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após

ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.

- 1.2.7.9.21.2. Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.
- 1.2.7.9.21.3. Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.
- 1.2.7.9.21.4. Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.
- 1.2.7.9.22. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.
- 1.2.7.9.23. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do incidente, sempre que um registro for feito para um IC que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.
- 1.2.7.9.24. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.
- 1.2.7.9.25. A solução de gestão de ativos deve suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN) ou permitir a integração com recursos que preveja esse uso.
- 1.2.7.9.26. A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em registro do Windows.

- 1.2.7.9.27. Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição, etc.
- 1.2.7.9.28. A solução deve possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.
- 1.2.7.9.29. A solução deve executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da janela “Programas e Recursos” do Windows.
- 1.2.7.9.30. A solução deve permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao gerenciamento da solução para posterior uso em análises do ambiente.
- 1.2.7.9.31. Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos stand-alone, suites, bundles, subscrições e serviços.

## **2. Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI**

**2.1.** A Contratada deverá realizar a implantação das soluções Contratadas, compreendendo:

- 2.1.1.** Mapeamento de todos os ativos de TI e configuração do relacionamento entre os mesmos;
- 2.1.2.** Configuração dos usuários e integração com o serviço de LDAP;
- 2.1.3.** Configuração de integração com sistemas administrativos para obtenção de dados de RH e patrimônio necessários para os processos a serem implantados;

- 2.1.3.1. O Contratante disponibilizará à Contratada serviços webservice para que a Contratada tenha acesso aos dados necessários para integração;
- 2.1.3.2. Deverão ser realizadas cargas iniciais de dados de patrimônio e RH para a base de dados da solução para que a mesma possa operar de forma independente dos serviços disponibilizados pelo Contratante.
- 2.1.3.3. Os dados de RH e patrimônio deverão ser sincronizados diariamente, no período noturno.
- 2.1.4.** Migração de dados dos chamados da solução em operação no CONTRANTE;
- 2.1.5.** Configuração de formulários e lay-out das soluções;
- 2.1.6.** Implantação de processos ITIL fundamentais para início da operação da solução;
  - 2.1.6.1. Entende-se por implantação de processo ITIL a análise do processo formalizado pela SETIC, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da Contratante, bem como a realização de integrações sistêmicas necessárias.
  - 2.1.6.2. A Contratada deverá implantar os seguintes processos:
    - 2.1.6.2.1. Gerenciamento de Incidentes;
    - 2.1.6.2.2. Gerenciamento de Requisições;
    - 2.1.6.2.3. Gerenciamento de Conhecimento;
    - 2.1.6.2.4. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
    - 2.1.6.2.5. Gerenciamento de Níveis de Serviço;
    - 2.1.6.2.6. Gerenciamento de Ativos e Configuração;
  - 2.1.6.3. A implantação de processos previstos no item 2.1.6.2 compreenderá as seguintes atividades para cada processo:
    - 2.1.6.3.1. Mapeamento AS-IS do processo;
    - 2.1.6.3.2. Definição do processo TO-BE;
    - 2.1.6.3.3. Definição dos indicadores de gestão;

- 2.1.6.3.4. Desenhar processo TO-DO;
- 2.1.6.3.5. Criar protótipo do processo;
- 2.1.6.3.6. Elaborar plano de testes do processo;
- 2.1.6.3.7. Desenvolver processo;
- 2.1.6.3.8. Executar plano de testes;
- 2.1.6.3.9. Escrever documentação do processo;
- 2.1.6.3.10. Apresentar processo.

#### **2.1.7. Implantação do Catálogo de Serviços do Contratante;**

- 2.1.7.1. Entende-se por Catálogo de Serviços como uma ferramenta que reúne todos os serviços que a Contratante oferece e as principais informações sobre eles;
- 2.1.7.2. A Contratada deverá configurar o Catálogo de Serviço da Contratante para a solução de Gestão de Serviços de TI objeto deste Termo;
- 2.1.7.3. Está fora do escopo da configuração do Catálogo de Serviços o mapeamento e parametrização de processos que não estejam previamente implantados.
- 2.1.7.4. A configuração do Catálogo de Serviços poderá ocorrer por meio de exportação/importação de dados a partir da solução atualmente utilizada pelo Contratante, assim como por meio de cadastro manual;
- 2.1.7.5. Os itens do catálogo de serviços serão classificados de acordo com sua complexidade conforme tabela a seguir:

| Complexidade | Descrição  |
|--------------|--|
| Alta         | Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com mais de 3 SLAs; mais de 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis com acesso via webservice à dados de outras bases de dados do Contratante para abertura de chamados; com necessidade de codificação de script para personalização da tela de abertura de chamado; com vinculação a um processo pré-configurado. |

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Média</b> | Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com 2 ou 3 SLAs; 2 ou 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis com acesso via webservice à dados de outras bases de dados do Contratante para abertura de chamados; com vinculação a um processo pré-configurado. A integração poderá ser replicada em diversas telas diferentes. |
| <b>Baixa</b> | Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com 2 ou 3 SLAs; 2 ou 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis; com vinculação a um processo pré-configurado. As configurações poderão ser replicadas em diversas telas diferentes.   |

- 2.1.7.5.1. A implantação do Catálogo de Serviços pela Contratada contemplará 3 itens de complexidade Alta, 3 itens de complexidade média e os demais itens do catálogo serão de complexidade baixa.

## **2.2. Capacitação da equipe do Contratante na solução e processos implantados;**

- 2.2.1.** A Contratada deverá capacitar a equipe do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;

- 2.2.1.1. Compõem a equipe do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;

- 2.2.2.** O conteúdo da capacitação será:

- 2.2.2.1. Funcionalidades Contratadas, dando ênfase: portal de atendimento, chatbot, gestão de projeto ágeis, ferramenta de suporte remoto, ferramenta de gerenciamento de patches;

- 2.2.2.2. As personalizações realizadas;

- 2.2.2.3. O catálogo de serviços implantado;

- 2.2.2.4. Os processos básicos configurados e especificados no Item 2.1.6;

- 2.2.3.** A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 40 horas;

- 2.2.4.** A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;

- 2.2.5.** A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;
  - 2.2.5.1. Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.
- 2.2.6.** As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.
  - 2.2.6.1. Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;
- 2.2.7.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.
- 2.3.** Será concedido um prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, para implantação e capacitação das soluções Contratadas;

### **3. Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2**

- 3.1.** A Contratada deverá realizar a implantação um segundo grupo de processos ITIL, dando continuidade à implantação dos processos implantados por meio do item 2.1.6;
- 3.2.** A Contratada deverá implantar os seguintes processos:
  - 3.2.1.** Gerenciamento de Problemas;
  - 3.2.2.** Gerenciamento de Eventos;
  - 3.2.3.** Gerenciamento de Mudanças;
  - 3.2.4.** Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- 3.3.** A implantação de processos previstos no item 3.2 compreenderá para cada processo as mesmas atividades previstas no item 2.1.6.3;
- 3.4.** Capacitação da equipe do Contratante nos processos implantados;
  - 3.4.1.** A Contratada deverá capacitar a equipe técnica do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;
    - 3.4.1.1. Compõem a equipe do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;

- 3.4.2.** O conteúdo da capacitação serão os processos relacionados no Item 3.2;
- 3.4.3.** A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 20 horas;
- 3.4.4.** A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;
- 3.4.5.** A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;
  - 3.4.5.1.** Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.
- 3.4.6.** As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.
  - 3.4.6.1.** Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;
- 3.4.7.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.
- 3.5.** Será concedido um prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do termo do aceite do serviço prestado pelo item 2 para implantação e capacitação dos processos contidos no Item 3.2;

#### **4. Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3**

- 4.1.** A Contratada deverá realizar a implantação um segundo grupo de processos ITIL, dando continuidade à implantação dos processos implantados por meio dos itens 2.1.6 e 3.2;
- 4.2.** A Contratada deverá implantar os seguintes processos:
  - 4.2.1.** Gerenciamento de Portfólio;
  - 4.2.2.** Gerenciamento da Disponibilidade;
  - 4.2.3.** Gerenciamento de Continuidade;
  - 4.2.4.** Gerenciamento de Capacidade;
- 4.3.** A implantação de processos previstos no item 4.2 compreenderá para cada processo as mesmas atividades previstas no item 2.1.6.3;

#### **4.4. Capacitação da equipe do Contratante nos processos implantados;**

**4.4.1.** A Contratada deverá capacitar a equipe técnica do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;

4.4.1.1. Compõem a equipe técnica do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;

**4.4.2.** A capacitação deverá ser concluída em até 30 dias corridos após conclusão da implantação descrita no Item 4.2;

**4.4.3.** O conteúdo da capacitação serão os processos relacionados no Item 4.2;

**4.4.4.** A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 20 horas;

**4.4.5.** A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;

**4.4.6.** A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;

4.4.6.1. Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.

**4.4.7.** As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.

4.4.7.1. Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;

**4.4.8.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.

**4.5.** Será concedido um prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do termo do aceite do serviço prestado pelo item 3 para implantação e capacitação dos processos contidos no Item 4.2;

## **5. Serviço de Suporte Técnico Remoto**

**5.1.** O suporte deverá ser prestado pela Contratada na língua portuguesa, tanto para atendimento telefônico, quanto para resposta dos chamados.

- 5.2.** Entende-se como serviço de suporte técnico remoto as atividades realizadas pela Contratada para consultas sobre o esclarecimento de dúvidas referente a utilização, bem como correção de eventuais erros detectados nas soluções.
- 5.3.** Orientações sobre a utilização dos serviços compreendem o atendimento às dúvidas das equipes técnicas do Contratante sobre as características e a utilização das soluções.
- 5.4.** Correção de erros relativos às soluções compreende:
- 5.4.1.** Diagnóstico;
  - 5.4.2.** Análise;
  - 5.4.3.** Disponibilização de solução de contorno, quando aplicável;
  - 5.4.4.** Disponibilização de versão de correção, quando aplicável.
  - 5.4.5.** Entende-se por erros os problemas provocados pela operação do Sistema, sejam de processamento ou implementação, decorrentes de erros lógicos e de codificação;
- 5.5.** Os serviços serão prestados 5 dias por semana, oito horas por dia, em horário comercial.
- 5.6.** Congelamento dos chamados
- 5.6.1.** Caso a Contratada constatare que a resolução do chamado de suporte técnico remoto dependa da disponibilização de nova versão das soluções pelo fabricante, solicitará formalmente ao Contratante o congelamento do chamado, justificando a situação e fornecendo evidências.
    - 5.6.1.1.** O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a Contratada formalizar o pedido de congelamento do chamado de suporte técnico remoto, e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o fabricante disponibilizar versão sistema com a correção.
  - 5.6.2.** Caso a Contratada constatare a necessidade de maiores esclarecimentos para o atendimento do chamado de suporte técnico remoto, solicitará formalmente ao Contratante os esclarecimentos e congelará o andamento do chamado.
    - 5.6.2.1.** O decurso do prazo do chamado voltará a fluir a partir da data e do horário em que o Contratante responder a solicitação de esclarecimentos da Contratada.

**5.6.3.** O Contratante, de forma fundamentada no contrato, poderá indeferir os pedidos de congelamento do prazo.

5.6.3.1. Caso a Contratada não concorde com a justificativa apresentada pelo Contratante, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

#### **5.7. Cancelamento dos chamados**

**5.7.1.** Caso a Contratada constatare que o chamado de suporte técnico remoto extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não permita à Contratada o entendimento do chamado técnico, solicitará formalmente ao Contratante que o chamado seja cancelado, apresentando justificativa do pedido.

5.7.1.1. O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a Contratada formalizar o pedido de cancelamento do chamado de suporte técnico remoto, e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o Contratante formalizar sua decisão.

**5.7.2.** O Contratante, de forma fundamentada no contrato, poderá indeferir os pedidos de cancelamento, dentro do prazo previsto.

5.7.2.1. Caso a Contratada não concorde com a justificativa apresentada pelo Contratante, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

#### **5.8. Validação das soluções**

**5.8.1.** Entende-se por validação da solução, o aceite do Contratante para a solução apresentada pela Contratada, no chamado de suporte técnico remoto.

**5.8.2.** O decurso do prazo de solução será suspenso na data e no horário em que a Contratada disponibilizar, em ambiente de produção ou homologação, a solução para o chamado de suporte técnico remoto.

5.8.2.1. No ato de disponibilização da solução no ambiente de produção ou homologação a Contratada fará uma comunicação formal, por e-mail, ao Contratante.

**5.8.3.** Caberá ao Contratante, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, dar o aceite em todos os chamados solucionados.

**5.9.** Caso a solução seja considerada inadequada e seja rejeitada, o Contratante formalizará sua decisão, de forma justificada à Contratada, e o prazo de solução será retomado, considerando apenas o tempo remanescente.

#### 6. Segurança da Informação

- 6.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo Contratante, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.
- 6.2. Caso a Política de Segurança de Informação adotada pelo Contratante venha a causar dificuldade ou prejuízo à prestação dos serviços, a Contratada poderá ser isentada de eventuais penalidades previstas neste Termo.
- 6.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.4. A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 6.5. A Contratada não poderá adotar procedimentos e/ou ações técnicas que afetem a conformidade operacional de segurança e/ou de gerenciamento das estações de trabalho e/ou computadores do Contratante.
- 6.6. Todo e qualquer evento e/ou condição técnica, procedimental e/ou de qualquer natureza tecnológica que a Contratada tenha ciência e que possa acarretar em vulnerabilidades, falhas operacionais, incidentes e/ou problemas de segurança e de conformidade operacional devem ser oficialmente comunicados à Contratante.
- 6.7. Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia do prestador de serviços.
- 6.8. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 6.9. Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, a CONTRATADA deverá cumprir as seguintes diretrizes:
  - 6.9.1. Garantia de foro brasileiro;
  - 6.9.2. Garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;

- 6.9.3.** Garantia de que o acesso aos dados, metadados, informações e conhecimentos utilizados e/ou armazenados na solução, ferramentas, softwares, infraestrutura ou em qualquer outro recurso que a CONTRATADA utilize para a prestação de serviços somente serão acessados pelo CONTRATANTE e serão protegidos de acessos de outros clientes e de colaboradores da CONTRATADA;
- 6.9.4.** Garantia que, em qualquer hipótese, o CONTRATANTE tenha a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- 6.10.** Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;
- 6.11.** A solução deve fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados, com suporte a criptografia TLS para a comunicação entre o MTI e a CONTRATADA, no mínimo, na versão 1.2;
- 6.12.** Prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits;
- 6.13.** O prestador de serviços deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboards para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo e ágil;
- 6.14.** Possuir procedimentos para triagem de eventos e incidentes de segurança da informação e garantir um tratamento de incidentes de segurança de forma completa e ágil;
- 6.15.** Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;
- 6.16.** Logs de auditoria do provedor que registram atividades de acesso de usuários privilegiados, tentativas de acesso autorizados e não autorizados, exceções do sistema e eventos de segurança da informação devem ser mantidos em conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis e serem comunicados para o CONTRATANTE;

- 6.17.** O acesso e uso de ferramentas de auditoria que interajam com os sistemas de informação do CONTRATANTE deverão estar devidamente segmentados e restritos para evitar comprometimentos e uso indevido de dados de log;
- 6.18.** Disponibilizar meios de replicação de logs de auditoria para que o CONTRATANTE possa armazenar cópias de segurança destas informações para futuras consultas e auditorias;
- 6.19.** Possuir nas instâncias da plataforma proteção antivírus para proteger contra upload ou download de conteúdo malicioso. Os anexos de arquivos devem ser verificados por servidores dedicados em cada data center regional para proteção contra vírus ou malware que estão sendo inseridos a partir de uma instância;
- 6.20.** Manter uma política de backup dos dados, de pelo menos 20 (vinte) dias, dos metadados, dados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pelo CONTRATANTE e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATADA, a fim de garantir tempo de replicação pelo CONTRATANTE;
- 6.21.** O provedor do serviço onde a solução estará hospedada deve contar com a certificação ISO 27017 ou CSA STAR Level 2;
- 6.22.** O provedor do serviço onde a solução estará hospedada deve contar com a certificação ISO 27018;
- 6.23.** Atender todos os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

## **7. Requisitos sociais, ambientais e culturais:**

- 7.1.** Toda a interface da solução (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;

**Anexo II do TR - Matriz Ponto a ponto**

| Item                                 | Descrição   | Forma de Atendimento | Ponto a ponto quanto a documentação da solução |
|--------------------------------------|---|----------------------|--|
| Da Gestão de Ativos                  |   |                      |  |
| 1.1.4.2.1.                           | Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (Configuration Management Database, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração); |                      |  |
| 1.1.4.2.2.                           | A solução deve permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com os demais processos ITIL, suportando automação de workflows para a instalação de software mediante fluxo prévio de autorização e gerando relatórios de consumo que permitam a gestão e controle do uso das licenças;                                    |                      |  |
| Das Interfaces com o Usuário         |   |                      |  |
| 1.1.4.3.1.                           | Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;  |                      |  |
| 1.1.4.3.2.                           | 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;  |                      |  |
| 1.1.4.3.3.                           | A solução deverá permitir o descobrimento automático dos itens de configuração e mapear os correlacionamentos entre os IC's para a criação das visões de serviços de TI;  |                      |  |
| Da integração com outras ferramentas |   |                      |  |
| 1.1.4.4.1.                           | 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;   |                      |  |
| 1.1.4.4.2.                           | Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;   |                      |  |
| 1.1.4.4.3.                           | Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;   |                      |  |
| 1.1.4.4.4.                           | Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;  |                      |  |
| 1.1.4.4.5.                           | A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;   |                      |  |
| Da base de Dados                     |   |                      |  |
| 1.1.4.5.1.                           | A solução deverá utilizar base de dados centralizada e integrada;   |                      |  |
| 1.1.4.5.2.                           | A Solução deverá ter base de dados Única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;   |                      |  |
| 1.1.4.5.3.                           | A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;  |                      |  |
| Da personalização                    |   |                      |  |
| 1.1.4.6.1                            | A solução deverá ter capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE para as customizações;   |                      |  |
| 1.1.4.6.2                            | A solução deverá permitir a personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE;  |                      |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 1.1.4.6.3                              | A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;   |  |  |
| 1.1.4.6.4                              | A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;   |  |  |
| 1.1.4.6.5                              | A solução deve permitir a personalização e alteração da interface no nível do usuário final, customizando cores, telas, e padrões sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;   |  |  |
| Requisitos de Acessibilidade           |  |  |  |
| 1.2.1.1.1.                             | Seguir o modelo de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG versão 3.0 ou superior, conforme <a href="https://emag.governoeletronico.gov.br/">https://emag.governoeletronico.gov.br/</a> ; ou  |  |  |
| 1.2.1.1.2.                             | Seguir o modelo de acessibilidade do World Wide Web Consortium - W3C, denominado WCAG na versão 2.0 ou superior, conforme <a href="https://www.w3.org/TR/WCAG2/">https://www.w3.org/TR/WCAG2/</a> ;  |  |  |
| Requisitos dos serviços em nuvem       |  |  |  |
| 1.2.2.1.                               | A contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução com SLA de 99,8% dos serviços em nuvem;   |  |  |
| 1.2.2.2.                               | A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada;   |  |  |
| Requisitos do Portal de Atendimento    |  |  |  |
| 1.2.3.1.                               | A Contratada deverá prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD.  |  |  |
| 1.2.3.2.                               | Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível. |  |  |
| 1.2.3.3.                               | A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.  |  |  |
| 1.2.3.4.                               | Na conclusão de determinadas etapas pré-definidas pelo administrado do sistema, a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.   |  |  |
| 1.2.3.5.                               | A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.  |  |  |
| 1.2.3.6.                               | Após a seleção, o usuário deverá visualizar formulário para o preenchimento de informações não contidas na solicitação de serviço.   |  |  |
| 1.2.3.7.                               | Assim que concluído o preenchimento, deverá ser aberta simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM.   |  |  |
| 1.2.3.8.                               | Em relação à consulta e reabertura de solicitações, o portal deverá obedecer aos seguintes requisitos:   |  |  |
| 1.2.3.8.1.                             | A solução deverá permitir ao usuário a consulta e o acompanhamento em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM de forma intuitiva e prática, facilitando a busca das informações.  |  |  |
| 1.2.3.8.2.                             | Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não deverão ser realizadas modificações na aplicação. Porém, havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.  |  |  |
| 1.2.3.8.3.                             | Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.  |  |  |
| 1.2.3.8.4.                             | Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.   |  |  |
| Requisitos de Gestão de Projetos Ágeis |  |  |  |
| 1.2.4.1.                               | A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que seja implementada totalmente integrada com a solução de ITSM, permitindo o acesso a essa disciplina pela própria ferramenta de ITSM;  |  |  |
| 1.2.4.2.                               | Possibilidade de criação, gerenciamento e acompanhamento de projetos em baseados no modelo ágil.   |  |  |
| 1.2.4.3.                               | Possibilidade de realizar o planejamento de Sprint, retirando itens do backlog e adicionando na Sprint que está sendo planejada.   |  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 1.2.4.4.   | Acompanhamento gerencial de ciclo de vida de projeto pela gestão com dados como tarefas em atraso, tarefas em backlog, horas orçadas, horas planejadas e horas utilizadas.   |  |  |
| 1.2.4.5.   | A solução deve:  |  |  |
| 1.2.4.5.1.   | Fornecer um painel estilo Kanban para gerenciar tarefas.   |  |  |
| 1.2.4.5.2.   | Possuir capacidade de inclusão e edição de tarefas de um projeto em lote para facilitar a criação e edição de tarefas de um projeto;   |  |  |
| 1.2.4.5.3.   | Permitir ao usuário solucionador que atua nas tarefas apontar as horas gastas de forma gerenciável pelo próprio sistema ou apontamento manual;   |  |  |
| 1.2.4.5.4.   | Possibilitar o registro por parte do gerente de projetos ou equipe dos eventos ocorridos durante a execução dos projetos para armazenamento de histórico com possibilidade de anexar arquivos aos registros de eventos;  |  |  |
| 1.2.4.5.5.   | Permitir o gerenciamento de portfólio de Projetos com backlog de projetos, Kanban de projetos, cronograma de projetos planejados e em execução e dashboard com dados dos projetos em backlog, planejados e em execução.  |  |  |
| 1.2.4.5.6.   | Possibilitar ordenar os projetos no backlog de projetos de forma a priorizá-los em fila.   |  |  |
| 1.2.4.5.7.   | Permitir que registros de novas demandas sejam desdobrados e permaneçam relacionados com registros de projetos ágeis existentes na solução para atendimento da demanda;  |  |  |
| Ferramenta de Suporte Remoto e Distribuição de software para Microcomputadores |  |  |  |
| 1.2.5.1.   | A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;  |  |  |
| 1.2.5.2.   | A solução deve:  |  |  |
| 1.2.5.2.1.   | Suporte para execução em plataformas Windows 10 ou superior e Linux.   |  |  |
| 1.2.5.2.2.   | Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.   |  |  |
| 1.2.5.2.3.   | Prover mecanismo de acesso com ou sem instalação de software adicional nas estações de trabalho.   |  |  |
| 1.2.5.2.4.   | Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.   |  |  |
| 1.2.5.2.5.   | Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.   |  |  |
| 1.2.5.2.6.   | Informações sobre o status do agente na estação.   |  |  |
| 1.2.5.2.7.   | Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.  |  |  |
| 1.2.5.2.8.   | Permitir ao agente solucionador conectado, transferência de arquivos em modo bidirecional.   |  |  |
| 1.2.5.2.9.   | Possibilitar a extração de relatórios de acessos.  |  |  |
| 1.2.5.2.10.  | Ser capaz de configurar e gerenciar políticas de TI e processos relacionados a grupos e usuários em seus dispositivos.   |  |  |
| 1.2.5.2.11.  | Possibilitar o empacotamento e distribuição de software de forma automatizada nos microcomputadores gerenciados.   |  |  |
| Requisitos de Ferramenta de Chatbot  |  |  |  |
| 1.2.6.1.   | A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;  |  |  |
| 1.2.6.2.   | A solução deve:  |  |  |
| 1.2.6.2.1.   | Prover automação de atendimento via texto por meio de chatbot, direcionando o usuário para o item do catálogo de serviços mais apropriado;   |  |  |
| 1.2.6.2.2.   | Possibilitar a integração e publicação de chatbots, também conhecidos como "chat automatizado", "atendente virtual" ou "assistente virtual", em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile); |  |  |
| 1.2.6.2.3.   | Suporte para habilitar vários chatbots especializados adaptados às necessidades da organização em várias linhas de negócio (TI, RH, Engenharia, etc.);   |  |  |
| 1.2.6.2.4.   | Incluir a capacidade de chamar e executar processos e fluxos de trabalho personalizados e pré-definidos na plataforma, além de conter artigos de conhecimento previamente prontos para uso para aplicativos padrões;   |  |  |
| 1.2.6.2.5.   | Possuir também uma camada de integração, para a qual poderão ser desenvolvidos conectores necessários para construção de novos bots (chatbot), que poderão ser utilizados para acessar os sistemas legados da Contratante e também sistemas externos;  |  |  |

|                   |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|
| 1.2.6.2.6.        | O chatbot deve permitir configurar o cliente de bate-papo baseado na web (web-based) disponível no Portal de serviço, ambiente Apple iOS e Google Android;   |  |  |
| 1.2.6.2.7.        | A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;  |  |  |
| 1.2.6.2.8.        | Quando os usuários são transferidos para um agente ativo, analista do Contratante, a janela de bate-papo deve indicar que agora eles estão interagindo com um agente ativo;  |  |  |
| 1.2.6.2.9.        | Deve ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente;  |  |  |
| Requisitos Gerais |  |  |  |
| 1.2.7.1.1.        | Do Banco de Dados:   |  |  |
| 1.2.7.1.1.1.      | A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);   |  |  |
| 1.2.7.1.1.2.      | A Contratada deve entregar o modelo ou esquema de dados da solução proposta;   |  |  |
| 1.2.7.1.1.3.      | A Contratada deverá fornecer ao Contratante acesso de leitura à ao banco de dados da solução proposta.   |  |  |
| 1.2.7.1.2.        | Da interface:  |  |  |
| 1.2.7.1.2.1.      | 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;  |  |  |
| 1.2.7.1.2.2.      | Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;  |  |  |
| 1.2.7.1.2.3.      | 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;  |  |  |
| 1.2.7.1.2.4.      | 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;   |  |  |
| 1.2.7.1.3.        | Do Calendário:   |  |  |
| 1.2.7.1.3.1.      | A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;   |  |  |
| 1.2.7.1.3.2.      | 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; |  |  |
| 1.2.7.1.3.3.      | A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;   |  |  |
| 1.2.7.1.3.4.      | A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da Contratante;   |  |  |
| 1.2.7.1.3.5.      | A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;  |  |  |
| 1.2.7.1.3.6.      | A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;  |  |  |
| 1.2.7.1.4.        | Da personalização e permissões:  |  |  |
| 1.2.7.1.4.1.      | A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;  |  |  |
| 1.2.7.1.4.2.      | A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;   |  |  |
| 1.2.7.1.4.3.      | A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;   |  |  |
| 1.2.7.1.4.4.      | A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;  |  |  |
| 1.2.7.1.4.5.      | A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;   |  |  |
| 1.2.7.1.4.6.      | A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;  |  |  |
| 1.2.7.1.4.7.      | A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;  |  |  |
| 1.2.7.1.4.8.      | A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;   |  |  |
| 1.2.7.1.4.9.      | A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);  |  |  |
| 1.2.7.1.4.10.     | 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;  |  |  |
| 1.2.7.1.5.        | Da customização de processos de trabalho (workflow):   |  |  |

|              |   |  |  |
|--------------|---|--|--|
| 1.2.7.1.5.1. | A solução deverá permitir a criação, elaboração e implementação de fluxos de trabalho (workflow) e integrações para a customização dos processos de TI (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc) e das demais áreas de negócio através de ações de drag-and-drop (NO-CODE);  |  |  |
| 1.2.7.1.5.2. | Para casos excepcionais a solução deverá possibilitar, à partir das ações configuradas no drag-and-drop, a implementação de rotinas por meio de scripts;  |  |  |
| 1.2.7.1.5.3. | A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra;  |  |  |
| 1.2.7.1.5.4. | A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices;  |  |  |
| 1.2.7.1.5.5. | A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;   |  |  |
| 1.2.7.1.5.6. | Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);   |  |  |
| 1.2.7.1.5.7. | Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;   |  |  |
| 1.2.7.1.5.8. | 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;  |  |  |
| 1.2.7.1.6.   | Do Motor de pesquisa:   |  |  |
| 1.2.7.1.6.1. | Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.1.6.2. | Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;   |  |  |
| 1.2.7.1.6.3. | Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;   |  |  |
| 1.2.7.1.6.4. | Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);  |  |  |
| 1.2.7.1.7.   | Da notificação por e-mail:  |  |  |
| 1.2.7.1.7.1. | A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de chamados tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;   |  |  |
| 1.2.7.1.7.2. | A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de chamado for atualizado ou resolvido;   |  |  |
| 1.2.7.1.7.3. | A solução deve ter a capacidade adicionar campos de chamados no corpo do e-mail, sejam eles nativos ou customizáveis;   |  |  |
| 1.2.7.1.8.   | Dos painéis e relatórios:   |  |  |
| 1.2.7.1.8.1. | A solução deve permitir a geração e customização de painéis e relatórios customizados para cada perfil de usuário;  |  |  |
| 1.2.7.1.8.2. | 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);  |  |  |
| 1.2.7.1.8.3. | A solução de Dashboards e Relatórios deve permitir a criação de indicadores personalizados, baseados em perfis, passíveis de customização;  |  |  |
| 1.2.7.1.8.4. | Deve permitir a funcionalidade de "drill-down" dos dashboards;  |  |  |
| 1.2.7.1.8.5. | A solução deve possuir ferramentas para a criação de relatórios com acesso WEB, e modificar o dashboard;  |  |  |
| 1.2.7.1.9.   | Da pesquisa de satisfação   |  |  |
| 1.2.7.1.9.1. | Assim que uma solicitação é solucionada, a solução deverá encaminhar e-mail ao usuário solicitante com o link para participação na pesquisa.  |  |  |
| 1.2.7.1.9.2. | Acessando o link, o usuário deverá ser direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deverá pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 (um) a 5 (cinco).  |  |  |
| 1.2.7.1.9.3. | Assim que o colaborador insere sua nota, a solução identifica se a nota foi negativa, entre 1 (um) e 3 (três) ou positiva, 4(quatro) e 5 (cinco). Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa. |  |  |
| 1.2.7.1.9.4. | A solução deverá permitir que o usuário insira um ou mais serviços, ou ainda, selecione uma opção que permita que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, deverá ser exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.   |  |  |
| 1.2.7.1.9.5. | Todo conteúdo pontuado é enviado para a base de armazenamento.  |  |  |
| 1.2.7.1.9.6. | A ferramenta de pesquisa deverá ser parametrizável, permitindo a configuração dos textos da pesquisa, assim como dos e-mails encaminhados.  |  |  |
| 1.2.7.1.10.  | Da integração com outros sistemas:  |  |  |

|                             |   |  |  |
|-----------------------------|---|--|--|
| 1.2.7.1.10.1.               | A solução deverá suportar e fornecer, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES (utilizando os protocolos REST ou SOAP) e Application Programming Interfaces (APIs) Java.  |  |  |
| 1.2.7.1.11.                 | Requisitos diversos:  |  |  |
| 1.2.7.1.11.1.               | A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que faça 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; |  |  |
| 1.2.7.1.11.2.               | A solução deverá suportar a customização dos formulários de chamados, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;  |  |  |
| 1.2.7.1.11.3.               | A solução deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na solução.   |  |  |
| 1.2.7.1.11.4.               | A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de chamado, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.5.               | A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.6.               | Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.7.               | A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de chamados e atividades de resolução;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.8.               | 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 no catálogo de serviços;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.9.               | Quando um registro de chamado for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com o IC que tiveram a falha/requisição;  |  |  |
| 1.2.7.1.11.10.              | A solução deve permitir a reabertura de chamados fechados, baseados em permissões do usuário;   |  |  |
| 1.2.7.1.11.11.              | 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, um chat e contato telefônico com a Central de Serviços;  |  |  |
| Gerenciamento de Incidentes |   |  |  |
| 1.2.7.2.1.                  | A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;  |  |  |
| 1.2.7.2.2.                  | 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;  |  |  |
| 1.2.7.2.3.                  | 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 (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;   |  |  |
| 1.2.7.2.3.1.                | A solução deve permitir que estes valores chave pré-validados sejam criados através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;  |  |  |
| 1.2.7.2.4.                  | A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;   |  |  |
| 1.2.7.2.5.                  | O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;  |  |  |
| 1.2.7.2.6.                  | As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário;  |  |  |
| 1.2.7.2.7.                  | 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;  |  |  |
| 1.2.7.2.8.                  | 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);  |  |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| 1.2.7.2.9.                                 | 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;   |  |  |
| 1.2.7.2.10.                                | 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 e IC;  |  |  |
| 1.2.7.2.11.                                | 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;  |  |  |
| 1.2.7.2.11.1.                              | Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;   |  |  |
| 1.2.7.2.12.                                | Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;   |  |  |
| 1.2.7.2.13.                                | Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;   |  |  |
| 1.2.7.2.14.                                | Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa;   |  |  |
| 1.2.7.2.15.                                | A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;   |  |  |
| Gerenciamento de Cumprimento de Requisição |  |  |  |
| 1.2.7.3.1.                                 | A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;  |  |  |
| 1.2.7.3.2.                                 | A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;  |  |  |
| 1.2.7.3.3.                                 | 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;  |  |  |
| 1.2.7.3.4.                                 | A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;   |  |  |
| 1.2.7.3.5.                                 | A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;   |  |  |
| 1.2.7.3.6.                                 | A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;   |  |  |
| 1.2.7.3.7.                                 | O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;  |  |  |
| 1.2.7.3.8.                                 | A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;  |  |  |
| 1.2.7.3.9.                                 | O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;   |  |  |
| 1.2.7.3.10.                                | Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa;  |  |  |
| Gerenciamento de Eventos                   |  |  |  |
| 1.2.7.4.1.                                 | A ferramenta deve aplicar na prática o monitoramento e gerenciamento de eventos, consolidando todos os eventos e logs em uma única console centralizada.   |  |  |
| 1.2.7.4.2.                                 | A ferramenta deverá suportar o gerenciamento dos aspectos de disponibilidade, capacidade e performance dos componentes do datacenter corporativo   |  |  |
| 1.2.7.4.3.                                 | Deverá ainda ser capaz de mapear automaticamente o correlacionamento dos itens de configuração e permitir a criação dos painéis e alertas atrelados à visão dos serviços de TI.  |  |  |
| 1.2.7.4.4.                                 | O monitoramento de eventos deverá ser nativamente integrado aos módulos de Gerenciamento de Incidentes, e Problemas para propiciar a abertura e encaminhamento automático para grupos resolvedores.  |  |  |
| 1.2.7.4.5.                                 | A ferramenta deverá ser capaz de monitorar minimamente servidores físicos, virtuais e containers, e permitir a integração nativa com outras ferramentas de monitoração (Zabbix, Dynatrace, etc..) para a consolidação dos eventos.   |  |  |
| Gerenciamento de Problemas                 |  |  |  |
| 1.2.7.5.1.                                 | A solução deve possibilitar que o registro de Problemas contendo as seguintes informações relevantes: Detalhes do Serviço proveniente do Catálogo de Serviços; Detalhes do IC provenientes do CMDB; Data/hora inicialmente registrados; detalhes e categorização; Descrição do Incidente caso seja herdado do Incidente; Detalhes de todas as ações de recuperação de diagnóstico e ou tentativas de correção do problema; |  |  |
| 1.2.7.5.2.                                 | A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de ticket do Problema, sem a necessidade de fechar o ticket;  |  |  |
| 1.2.7.5.3.                                 | A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um ticket de Problema for criado;   |  |  |
| 1.2.7.5.4.                                 | A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do ticket de Problema;   |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 1.2.7.5.5.  | A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do Problema;   |  |  |
| 1.2.7.5.6.  | A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao Problema;  |  |  |
| 1.2.7.5.7.  | A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças;  |  |  |
| 1.2.7.5.8.  | A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.   |  |  |
| 1.2.7.5.9.  | A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.  |  |  |
| 1.2.7.5.10.                                       | 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 através de indicadores de desempenho;  |  |  |
| 1.2.7.5.11.                                       | A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.   |  |  |
| 1.2.7.5.12.                                       | Em relação a atualização e resolução de problemas a solução deve atender os seguintes requisitos:  |  |  |
| 1.2.7.5.12.1.                                     | Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.  |  |  |
| 1.2.7.5.12.2.                                     | Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.   |  |  |
| 1.2.7.5.12.3.                                     | Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.   |  |  |
| 1.2.7.5.12.4.                                     | Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.   |  |  |
| 1.2.7.5.12.5.                                     | Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.  |  |  |
| Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços |  |  |  |
| 1.2.7.6.1.  | A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;  |  |  |
| 1.2.7.6.2.  | A solução deverá permitir a configuração da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta configuração ser realizada pela própria interface da solução;  |  |  |
| 1.2.7.6.3.  | A solução conter ferramenta que permita a criação e manutenção do catálogo de serviços, através de mecanismos LOW CODE/NOCODE, para a disponibilização de serviços no catálogo, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos. Os serviços publicados no catálogo deverão ser registrados e gerenciados pela ferramenta de ITSM; |  |  |
| 1.2.7.6.4.  | 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;  |  |  |
| 1.2.7.6.5.  | A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;   |  |  |
| 1.2.7.6.6.  | A solução deverá permitir relacionar serviços com respectivos SLAs, OLAs e UCs, podendo mostrar ao usuário final o SLA aplicado em cada serviço.   |  |  |
| Gerenciamento de Nível de Serviço                 |  |  |  |
| 1.2.7.7.1.  | A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;   |  |  |
| 1.2.7.7.2.  | A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) conforme o grupo e a categoria do chamado;   |  |  |
| 1.2.7.7.3.  | A Solução deve ser capaz de permitir anexar SLA a qualquer processo ou fluxo de trabalho do Contratante, automatizado na solução;  |  |  |
| 1.2.7.7.4.  | A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;   |  |  |
| 1.2.7.7.5.  | A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;   |  |  |
| 1.2.7.7.6.  | A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;   |  |  |
| 1.2.7.7.7.  | A solução deve ser capaz de escalar eventos (Requisições/Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;   |  |  |
| 1.2.7.7.8.  | A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;   |  |  |
| 1.2.7.7.9.  | Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;   |  |  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 1.2.7.7.10.                                       | A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;  |  |  |
| 1.2.7.7.11.                                       | A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;  |  |  |
| 1.2.7.7.12.                                       | A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;   |  |  |
| 1.2.7.7.13.                                       | A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;   |  |  |
| Gerenciamento de Conhecimento                     |   |  |  |
| 1.2.7.8.1.  | A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de gestão base de conhecimento, que permita:  |  |  |
| 1.2.7.8.1.1.                                      | A criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.8.1.2.                                      | A adição de documentos externos à base de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.8.1.3.                                      | Separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;   |  |  |
| 1.2.7.8.1.4.                                      | Pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;   |  |  |
| 1.2.7.8.1.5.                                      | Pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;   |  |  |
| 1.2.7.8.2.  | 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;  |  |  |
| 1.2.7.8.3.  | A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;   |  |  |
| 1.2.7.8.4.  | A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);  |  |  |
| 1.2.7.8.5.  | A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.8.6.  | A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;   |  |  |
| 1.2.7.8.7.  | A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.8.8.  | 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;  |  |  |
| 1.2.7.8.9.  | A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;   |  |  |
| 1.2.7.8.10.                                       | A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças;   |  |  |
| 1.2.7.8.11.                                       | A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;  |  |  |
| 1.2.7.8.12.                                       | A solução 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;   |  |  |
| 1.2.7.8.13.                                       | A solução deve permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão;   |  |  |
| 1.2.7.8.14.                                       | A solução deve permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento;  |  |  |
| 1.2.7.8.15.                                       | A solução deve permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento;   |  |  |
| Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço |   |  |  |
| 1.2.7.9.1.  | A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.  |  |  |
| 1.2.7.9.2.  | A solução deverá exibir o CMDB na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;   |  |  |
| 1.2.7.9.3.  | A solução deverá prover meios para coleta de informações de Ativos de Serviço em nuvem de forma nativa ou através de módulos para integração;   |  |  |
| 1.2.7.9.4.  | A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:   |  |  |
| 1.2.7.9.4.1.                                      | Ser capaz de realizar a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante (estações de trabalho, notebooks, equipamentos de rede, storage, clusters, sistemas operacionais windows, MacOS Linux, Unix, Solaris, HP-UX e Aix, servidores físicos, virtuais e containers, Docker, Kubernetes, Webservers, Application Servers, Databases, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, etc), seja ela em infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service – AWS, Openstack, dentre outras); |  |  |

|               |  |  |  |
|---------------|--|--|--|
| 1.2.7.9.4.2.  | Obter de forma automatizada informações de relacionamento entre ativos no processo de inventário de ativos e construção da visão de serviços de TI;  |  |  |
| 1.2.7.9.4.3.  | Prover a descoberta dos serviços de negócio "top down" e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.  |  |  |
| 1.2.7.9.4.4.  | Manter atualizadas características da configuração de ativos e sincronizá-las com o CMDB para garantir a integridade do mesmo;   |  |  |
| 1.2.7.9.4.5.  | Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.   |  |  |
| 1.2.7.9.4.6.  | Manter atualizados e de forma automatizada os relacionamentos entre ativos.  |  |  |
| 1.2.7.9.4.7.  | Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.   |  |  |
| 1.2.7.9.4.8.  | Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado na visão dos serviços de TI.  |  |  |
| 1.2.7.9.4.9.  | Permitir auditoria e atualização do status do ativo.   |  |  |
| 1.2.7.9.4.10. | Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.  |  |  |
| 1.2.7.9.4.11. | Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.  |  |  |
| 1.2.7.9.5.    | A solução deverá permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);   |  |  |
| 1.2.7.9.6.    | A solução deve permitir a substituição de IC's, mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos.   |  |  |
| 1.2.7.9.7.    | A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do IC, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.   |  |  |
| 1.2.7.9.8.    | A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.   |  |  |
| 1.2.7.9.9.    | A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.   |  |  |
| 1.2.7.9.10.   | Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.  |  |  |
| 1.2.7.9.11.   | Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.   |  |  |
| 1.2.7.9.12.   | A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.  |  |  |
| 1.2.7.9.13.   | O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.  |  |  |
| 1.2.7.9.14.   | O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.  |  |  |
| 1.2.7.9.15.   | O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.   |  |  |
| 1.2.7.9.16.   | O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.  |  |  |
| 1.2.7.9.17.   | A solução deve suportar a análise e a aprovação de requisições de mudanças, contemplando toda a análise de impacto através da identificação dos IC's afetados, e gestão de conflitos com outras mudanças planejadas.   |  |  |
| 1.2.7.9.18.   | A solução deve fornecer ao gestor e aprovador de mudanças todas as informações sobre as mudanças planejadas de forma a impedir a aprovação de mudanças conflitantes (agendadas para os mesmos itens de configuração na mesma janela) além de implementar todo o workflow de aprovação de forma automatizada e integrado com o fluxo dos processos de gestão de incidentes e problemas. |  |  |
| 1.2.7.9.19.   | A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.  |  |  |
| 1.2.7.9.20.   | As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramenta de gerenciamento de patches.   |  |  |

|               |   |  |  |
|---------------|---|--|--|
| 1.2.7.9.21.   | A solução deverá fornecer ferramenta integrada de gerenciamento de patches, podendo ser nativa ou de terceiros, com pelo menos as seguintes funcionalidades:  |  |  |
| 1.2.7.9.21.1. | Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.  |  |  |
| 1.2.7.9.21.2. | Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.   |  |  |
| 1.2.7.9.21.3. | Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.  |  |  |
| 1.2.7.9.21.4. | Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.   |  |  |
| 1.2.7.9.22.   | A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.  |  |  |
| 1.2.7.9.23.   | Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do incidente, sempre que um registro for feito para um IC que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.  |  |  |
| 1.2.7.9.24.   | Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.   |  |  |
| 1.2.7.9.25.   | A solução de gestão de ativos deve suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN) ou permitir a integração com recursos que preveja esse uso.  |  |  |
| 1.2.7.9.26.   | A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em registro do Windows. |  |  |
| 1.2.7.9.27.   | Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição, etc.  |  |  |
| 1.2.7.9.28.   | A solução deve possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.   |  |  |
| 1.2.7.9.29.   | A solução deve executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da janela "Programas e Recursos" do Windows.  |  |  |
| 1.2.7.9.30.   | A solução deve permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao gerenciamento da solução para posterior uso em análises do ambiente.   |  |  |
| 1.2.7.9.31.   | Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos stand-alone, suites, bundles, subscrições e serviços.   |  |  |



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

### ANEXO III do TR - Órgãos Participantes e Quantitativos

| Órgão Gerenciador   | ENDEREÇO  | RESPONSÁVEL  | UASG   |
|---|---|--|--------|
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO<br>CNPJ: 37.115.409/0001-63           | Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208<br>Campo Grande, MS<br>CEP 79.031-908   | SETIC<br>Alexandre Rosa Camy<br>Telefone: 67 3316-1720<br>E-mail: acamy@trt24.jus.br   | 80026  |
| Órgãos Participantes  | ENDEREÇO  | RESPONSÁVEL  | UASG   |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO<br>CNPJ: 37.115.425/0001-56           | Rua Engenheiro Edgard Prado Arze, 191, CPA<br>Cuiabá - MT<br>CEP 78.049-935   | STIC<br>Eduardo Bellincanta Ortiz<br>Telefone: 65 3648-4212<br>E-mail: eduardoortiz@trt23.jus.br   | 80025  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO<br>CNPJ: 03.458.141/0001-40           | Avenida João XXIII, 1460 - Bairro Noivos, CEP 64045-000 -<br>Edifício Sede do TRT PI, 4º andar - Secretaria de<br>Informática<br>TERESINA - PI<br>CEP: 64.014-210 | STIC<br>Francisco Ravel da Silva<br>Telefone: 86 2106-9515 / 66 98804-1080<br>E-mail: stic@trt22.jus.br  | 80024  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 21ª REGIÃO<br>CNPJ: 02.544.593/0001-82           | Av. Capitão-Mor Gouveia, 3104, Lagoa Nova<br>Natal - RN<br>CEP 59.063-900   | Setor de Gestão de Serviços de TIC (SEGS)<br>Gileno Júnior da Rocha<br>Telefone: (84) 4006-3103<br>E-mail: segs@trt21.jus.br                           | 80021  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO<br>CNPJ: 02.395.868/0001-63           | Rua T-29, esquina com rua T-51, n.1403, Lotes 7 a 22,<br>Quadra T 22, S. Bueno<br>Goiânia, GO<br>CEP: 74.215-901  | COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO DE TIC<br>IL José Oliveira e Rebouças<br>Telefone: 62 3222 5068<br>E-mail: il.reboucas@trt18.jus.br                    | 80020  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO<br>CNPJ: 02.488.507/0001-61           | Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245,<br>Enseada do Suá,<br>Vitória - ES<br>CEP 29.050-335   | SETIC<br>JOHNATHAN MARQUES SILVEIRA CARIOCA<br>Telefone: (27) 3185-2030 / (27) 3321-2515<br>E-mail: setic@trt17.jus.br                                 | 80019  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO<br>CNPJ: 23.608.631/0001-93           | Av. Senador Vitorino Freire, Nº 2001, Areinha,<br>São Luís – MA<br>CEP 65.030-015   | Secretaria de Tecnologia da Informação e<br>Comunicação<br>Rafael Robinson de Sousa Neto<br>Telefone: (98) 2109-9566<br>E-mail: gestaotic@trt16.jus.br | 80018  |
| TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO<br>CNPJ: 03.326.815/0001-53           | Rua Almirante Barroso, 600<br>Porto Velho – RO<br>CEP 76.801-901  | SETIC<br>Robert Armando Rosa<br>E-mail: robert.rosa@trt14.jus.br<br>Telefone: (69) 3218-6304   | 80015  |
| MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO<br>SUL<br>CNPJ: 03.464.870/0001-00 | Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214,<br>Jardim Veraneio<br>Campo Grande - MS<br>CEP 79031-907  | Myrian Raquel Rodrigues da Silva<br>Telefone: (67) 3318-2142<br>E-mail: myriansilva@mpms.mp.br   | 453860 |



**ANEXO III do TR - Órgãos Participantes e Quantitativos**

| Item  | TRT24 (Órgão Gerenciador) |      | TRT23 |      | TRT22 |      | TRT21 |      | TRT18 |      | TRT17 |      | TRT16 |      | TRT14 |      | MPMS  |      | TOTAL  |      | DISPONÍVEL PARA ADESÕES |                 |
|---|---------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|--------|------|-------------------------|-----------------|
|   | Ini.                      | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.  | Máx. | Ini.   | Máx. | Total (200%)            | Por Órgão (50%) |
| Quantidade de licenças de usuários administradores  | 1                         | 2    | 0     | 2    | 1     | 3    | 1     | 2    | 1     | 2    | 1     | 3    | 1     | 2    | 2     | 4    | 1     | 2    | 5      | 22   | 44                      | 11              |
| Quantidade de licenças de analistas concorrentes  | 20                        | 40   | 0     | 22   | 20    | 40   | 10    | 40   | 10    | 30   | 5     | 30   | 20    | 60   | 15    | 30   | 30    | 80   | 90     | 372  | 744                     | 186             |
| Quantidade de licenças de analistas nomeados  | 20                        | 40   | 0     | 38   | 40    | 60   | 22    | 40   | 40    | 90   | 20    | 40   | 10    | 30   | 30    | 60   | 60    | 100  | 152    | 498  | 996                     | 249             |
| Quantidade de licenças de analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos | 15                        | 20   | 0     | 51   | 8     | 12   | 10    | 150  | 0     | 35   | 0     | 40   | 10    | 15   | 10    | 15   | 0     | 30   | 35     | 368  | 736                     | 184             |
| Quantidade de licenças para ativos - microcomputadores e notebooks                          | 1.100                     |      | 1.700 |      | 900   |      | 1.350 |      | 2.453 |      | 1.600 |      | 740   |      | 1.800 |      | 2.886 |      | 14.529 |      | 29.058                  | 7.264           |
| Quantidade de licenças para ativos - impressoras multifuncionais                            | 320                       |      | 200   |      | 110   |      | 70    |      | 270   |      | 180   |      | 180   |      | 200   |      | 495   |      | 2.025  |      | 4.050                   | 1.012           |
| Quantidade de licenças para ativos - switches, routers, APs                                 | 260                       |      | 250   |      | 200   |      | 250   |      | 417   |      | 430   |      | 170   |      | 220   |      | 381   |      | 2.578  |      | 5.156                   | 1.289           |
| Quantidade de licenças para ativos - Hosts físicos  | 90                        |      | 50    |      | 70    |      | 40    |      | 70    |      | 150   |      | 21    |      | 25    |      | 96    |      | 612    |      | 1.224                   | 306             |
| Quantidade de licenças para ativos - Hosts virtuais   | 250                       |      | 300   |      | 350   |      | 330   |      | 385   |      | 250   |      | 230   |      | 270   |      | 389   |      | 2.754  |      | 5.508                   | 1.377           |
| Quantidade de licenças para ativos - Containers   | 1.100                     |      | 1.500 |      | 900   |      | 905   |      | 860   |      | 1.200 |      | 900   |      | 1.100 |      | 100   |      | 8.565  |      | 17.130                  | 4.282           |
| Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)                    | 1                         |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 9      |      | 18                      | 1               |
| Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)                              | 1                         |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 9      |      | 18                      | 1               |
| Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)                              | 1                         |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 9      |      | 18                      | 1               |
| Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal-30 meses)   | 1                         |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 1     |      | 9      |      | 18                      | 1               |



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

## ANEXO IV do TR - Planilha de formação de custos

### INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO

#### Aba "Valores dos Serviços"

A aba "Valores dos Serviços" possibilita que os fornecedores especifiquem os valores unitários das licenças a serem contratadas para a Solução de Gestão de Serviços de TI, os serviços de implantação e o serviço de Suporte Técnico Remoto.

A primeira tabela (VALORES TOTAIS PARTICIPANTES), localizada mais acima na aba, totaliza os quantitativos de licenças e ativos de todos os Órgãos participantes do Pregão Eletrônico.

Cada tabela abaixo da primeira representa um Órgão participante, com seus respectivos quantitativos de licenças e ativos, os valores unitários e totais.

**ATENÇÃO: As únicas células que deverão ser preenchidas pelos fornecedores serão as destacadas em azul, compreendendo as células D11:D24. Os valores de cada item não podem ser superiores aos definidos nos preços máximos constantes do Termo de Referência e na tabela "PARÂMETROS".**

Nas células D11:D14 deverão ser lançados os valores unitários de licenças relacionadas a usuários de TI. Esses valores serão multiplicados pelos quantitativos da coluna "Qde Máxima" para fins de orçamentação;

Nas células D15:D20 deverão ser lançados os valores unitários de licenças para ativos de TI. Esses valores serão multiplicados pelos quantitativos da coluna à esquerda para fins de orçamentação. O fornecedor que por acaso não utilizar determinado tipo de ativo para fins de orçamentação, poderá inserir o valor "0" (zero) na respectiva célula;

O somatório dos valores das células E11:E20 corresponderá ao valor a ser pago pela Solução de Gestão de Serviços de TI, no modelo Software como Serviço - SaaS, por um período de 30 meses;

Nas células D21:D23 deverão ser lançados os valores referentes aos serviços de implantação da Solução de Gestão de Serviços de TI, assim como os grupos 2 e 3 de processos de TI, conforme especificado no Termo de Referência.

Na célula D24 deverá ser lançado o valor unitário mensal para o Serviço de Suporte Técnico Remoto.

Todos os valores lançados nas células acima mencionadas, localizados na tabela "VALORES TOTAIS PARTICIPANTES", serão automaticamente replicados nas tabelas abaixo relacionadas a cada Órgão participante. Assim, o fornecedor NÃO poderá preencher os valores das tabelas relacionadas aos participantes.

#### Aba "Valores Totais por Órgão"

A aba Valores Totais por Órgão apresenta os mesmos valores dispostos na aba "Valores dos Serviços", mas agrupados em uma única tabela.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

### ANEXO IV do TR - Planilha de formação de custos

| Parâmetros  |                        |                  |
|---|------------------------|------------------|
| Item  | Valor Máximo Permitido | Unidade          |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | R\$ 916,67             | Licença, mensal  |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | R\$ 1.005,56           | Licença, mensal  |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | R\$ 669,44             | Licença, mensal  |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | R\$ 338,84             | Licença, mensal  |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | R\$ 5,54               | Licença, mensal  |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | R\$ 8,90               | Licença, mensal  |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | R\$ 8,90               | Licença, mensal  |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | R\$ 6,74               | Licença, mensal  |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | R\$ 6,74               | Licença, mensal  |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | R\$ 6,74               | Licença, mensal  |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | R\$ 325.378,98         | Pagamento único  |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | R\$ 171.188,01         | Pagamento único  |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | R\$ 201.177,11         | Pagamento único  |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | R\$ 25.459,07          | Pagamento mensal |



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**ANEXO IV do TR - Planilha de formação de custos**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| <b>Vigência do contrato (meses)</b> | 30 |
|-------------------------------------|----|

| VALORES TOTAIS PARTICIPANTES  |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 9           | 22         |                | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 130         | 372        |                | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 242         | 498        |                | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 53          | 368        |                | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 14.529      |            |                | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 2.025       |            |                | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 2.578       |            |                | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 612         |            |                | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 2.754       |            |                | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 8.565       |            |                | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 9           |            |                | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 9           |            |                | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 9           |            |                | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 9           |            |                | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT24   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 20          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 20          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 15          | 20         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 1100        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 320         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 260         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 90          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 250         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 1100        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT23   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 0           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 0           | 22         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 0           | 38         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 0           | 51         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 1.700       |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 200         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 250         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 50          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 300         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 1.500       |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT22   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 3          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 20          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 40          | 60         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 8           | 12         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 900         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 110         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 200         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 70          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 350         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 900         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT21   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 10          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 22          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 10          | 150        | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 1350        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 70          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 250         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 40          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 330         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 905         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT18   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 10          | 30         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 40          | 90         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 0           | 35         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 2453        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 270         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 417         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 70          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 385         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 860         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT17   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 3          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 5           | 30         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 20          | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 0           | 40         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 1600        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 180         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 430         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 150         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 250         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 1200        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT16   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 20          | 60         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 10          | 30         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 10          | 15         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 740         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 180         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 170         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 21          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 230         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 900         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| TRT14   |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 2           | 4          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 15          | 30         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 30          | 60         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 10          | 15         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 1800        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 200         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 220         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 25          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 270         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 1100        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |

| MPMS  |             |            |                |                         |
|---|-------------|------------|----------------|-------------------------|
| Item  | Qde inicial | Qde máxima | Valor Unitário | Valor máximo (30 meses) |
| 1 - Licenças para usuários administradores  | 1           | 2          | R\$ -          | R\$ -                   |
| 2 - Licenças para analistas concorrentes  | 30          | 80         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 3 - Licenças para analistas nomeadas  | 60          | 100        | R\$ -          | R\$ -                   |
| 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos     | 0           | 30         | R\$ -          | R\$ -                   |
| 5- Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks                                 | 2886        |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 6 - Licenças para ativos – impressoras multifuncionais                                  | 495         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 7 - Licenças para ativos – switches, routers, APs                                       | 381         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 8 - Licenças para ativos – hosts físicos  | 96          |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 9 - Licenças para ativos – hosts virtuais   | 389         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 10 - Licenças para ativos - containers  | 100         |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)           | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                     | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal) | 1           |            | R\$ -          | R\$ -                   |
| <b>TOTAL GERAL</b>  |             |            |                | <b>R\$ -</b>            |



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO IV do TR - Planilha de formação de custos

| Valores totais por órgão |  |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |                        |
|--------------------------|--|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------|
| Lote                     | Item   | TRT24 (Órgão Gerenciador) | TRT23 | TRT22 | TRT21 | TRT18 | TRT17 | TRT16 | TRT14 | MPMS  | Valor Lance ComprasNet |
| 1                        | 1 - Licenças para usuários administradores (30 meses)  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 2 - Licenças para analistas concorrentes (30 meses)  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 3 - Licenças para analistas nomeadas (30 meses)  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 4 - Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses) | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 5- Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks (30 meses)                             | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 6 - Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)                              | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 7 - Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)                                   | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 8 - Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 9 - Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)   | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 10 - Licenças para ativos - containers (30 meses)  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 11 - Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)                  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 12 - Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)                            | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 13 - Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)                            | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
|                          | 14 - Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal, por 30 meses) (informar o valor mensal)        | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |
| VALOR TOTAL DO LOTE      |  | R\$ -                     | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ - | R\$ -                  |

**ANEXO V do TR – Modelo de Proposta de preços**

|               |          |
|---------------|----------|
| Razão Social: |          |
| Endereço:     |          |
| CNPJ:         | E-MAIL:  |
| Telefone:     | CONTATO: |

| Lote               | Itens | Descrição   | Quant. | Valor Unit. (R\$) | Valor Total - 30 meses (R\$) |
|--------------------|-------|---|--------|-------------------|------------------------------|
| 1                  | 1     | Licenças para usuários administradores *  | 22     |                   |                              |
|                    | 2     | Licenças para analistas concorrentes *  | 372    |                   |                              |
|                    | 3     | Licenças para analistas nomeadas *  | 498    |                   |                              |
|                    | 4     | Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos * | 368    |                   |                              |
|                    | 5     | Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks *                            | 14.529 |                   |                              |
|                    | 6     | Licenças para ativos – impressoras multifuncionais *                              | 2.025  |                   |                              |
|                    | 7     | Licenças para ativos – switches, routers, APs *                                   | 2.578  |                   |                              |
|                    | 8     | Licenças para ativos – hosts físicos *  | 612    |                   |                              |
|                    | 9     | Licenças para ativos – hosts virtuais *   | 2.754  |                   |                              |
|                    | 10    | Licenças para ativos - containers *   | 8.565  |                   |                              |
|                    | 11    | Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)          | 9      |                   |                              |
|                    | 12    | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)                    | 9      |                   |                              |
|                    | 13    | Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)                    | 9      |                   |                              |
|                    | 14    | Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal) *                                      | 9      |                   |                              |
| <b>TOTAL GERAL</b> |       |   |        |                   |                              |

\* Para o cálculo dos valores totais dos itens 1 a 10 e 14, considerar a seguinte fórmula:  
Valor Total 30 meses = (Quant. \* Valor Unit.) \* 30

**Declaro** que recebi cópia e tomei ciência das condições gerais do Termo de Referência, às quais nossa empresa se submete integralmente, uma vez que estão de acordo com a Lei nº 8.666/93.

**DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Validade da proposta: 60 (sessenta) dias**

|                        |
|------------------------|
| <b>CARIMBO DO CNPJ</b> |
|------------------------|

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal  
Nome por extenso do Representante Legal