

	TERMO DE REFERÊNCIA	FOR-DILOG-001-09 (v.01)
---	----------------------------	----------------------------

2. INTRODUÇÃO:

1.1. A lei nº 10.520/02, que institui a licitação na modalidade pregão, estabelece, em seu art. 3º, que a definição precisa, suficiente e clara do objeto por meio de Termo de Referência constitui fase preparatória do Pregão.

1.2. Assim, o presente instrumento engloba o conjunto de elementos necessários e suficientes para caracterizar o objeto, tendo sido elaborado com base nas informações apresentadas no Procedimento Virtual SEI nº 0006670-84.2022.8.01.0000.

1.3. A contratação pretendida deverá observar a modalidade pregão e o Sistema de Registro de Preços no âmbito desta Corte de Justiça, bem como a Lei 10.520/02 e, subsidiariamente, no que couber, os dispostos na Lei 8.666/93.

2. OBJETO:

1.1 O presente instrumento tem por objeto a Formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios.

1.2 O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, até o limite de 60 meses, conforme disposto no artigo 57, II, da Lei n. 8.666/93, se houver interesse do Poder Judiciário e conforme o crédito orçamentário.

1.3 Para fins de adequação ao disposto na lei nº 10.520/02, consideram-se os serviços em tela como comuns, ou seja, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Para efeito deste Termo de Referência, em se tratando de serviço de suporte técnico relacionados à Microinformática, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais quais:

3.1.1. Atendimento de 1º Nível: responsável pelo recebimento - através de e-mail, ITSM (IT Service Management), telefone, spark e SEI (Sistema Eletrônico de Informações), WhatsApp - registro e atendimento de incidentes e solicitações que possam ser resolvidos através de cadastramentos de contas de usuário, geração/renovação de senhas, habilitações, lotações e relotações, concessão de credenciais e acesso remoto nas máquinas dos solicitantes, desde que não seja necessário o atendimento presencial. Também é responsável pelo escalonamento de chamados que são mais eficientemente resolvidos pelo 2º nível ou demais áreas competentes que possuem um nível mais especializado de atendimento, como infraestrutura de redes ou sistemas.

3.1.2. Atendimento de 2º Nível: responsável pelo atendimento que exija interação humana física. Geralmente é necessário quando o atendimento envolve equipamentos que precisam ser testados ou instalados, como impressoras e scanners, além de atendimento em computadores que estejam apresentando travamentos que impeçam um atendimento via acesso remoto.

3.1.3. Atendimento de 3º Nível: entende-se por 3º nível os serviços residuais que não se encontram nos englobados pelos caracterizados por serviços relacionados à microinformática.

3.1.3.1. Os serviços de 3º nível são serviços de nível técnico especializado em áreas onde o suporte básico de 1º e 2º níveis não possui aprofundamento técnico o suficiente para exercer influência sobre resolução de incidentes e problemas.

3.1.3.2. Conforme a Information Technology Infrastructure Library (ITIL), o 3º nível é composto por especialistas e geralmente são acionados quando existe um problema de alta complexidade para ser solucionado. O 3º nível também deve apoiar o 1º e 2º nível.

3.1.4. Instrumento de Medição de Resultados (IMR): conforme a Instrução Normativa nº 5, de 25 de Maio de 2017 do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC), registrou o atendimento de **15.737 chamados no ano de 2021**, com perspectiva de crescimento nas várias modalidades de atendimento (requisições de acesso - gestão de usuários internos e externos, requisições de serviços de suporte a equipamentos, suporte de redes, incidentes e demais chamados não classificados), para prestação de serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em todas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

4.2. Hodiernamente o TJAC tem aproximadamente **1.629 (mil, seiscentos e vinte e nove) usuários internos de recursos de TIC ativos**, considerando, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados distribuídos entre as Comarcas, Juizados e Tribunal de Justiça, e cerca de **60.334 (sessenta mil, trezentos e trinta e quatro) usuários externos**, considerando, advogados, defensores públicos, promotores de justiça, procuradores e partes do processo de todo o país. O efetivo de pessoas para prestar o atendimento de 1º, 2º e 3º nível somam um total de **35 servidores** distribuídos nos seguintes cargos: 21 técnicos judiciários, 10 analistas e 4 estagiários, nesta configuração todas as gerências (GESIS, GESEG e GERED) atendem usuários internos e externos em todos os níveis.

4.2.1. É inegável que uma prestação de serviço eficiente é de suma importância aos usuários. É justamente sobre esta questão, que incide o “Princípio da Eficiência”, que pode também ser entendido não como princípio, mas sim como finalidade e resultado, como meta atingida em virtude de uma causa. Pode ainda, ser desmembrado, e, feito isto, encontraremos outras variantes, elementos importantes e imprescindíveis à gestão e qualidade do serviço público, tais como: qualidade, celeridade, simplificação.

4.2.2. Para o objetivo da pretensão contratação, a eficiência deve ser interpretada sob seus vários aspectos, podendo representar num primeiro momento, qualidade; e num segundo, uma ação eficaz, ou ainda, num terceiro momento, pode ganhar a configuração de atividade dinâmica que não gera prejuízo.

4.2.3. O catálogo de serviço técnico implantado neste Tribunal, presta o atendimento a aproximadamente 380 serviços de TIC e a execução de todas essas atividades é realizada apenas com o quadro atual de servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC). Visto que o atendimento é realizado em todas as unidades da capital e do interior, que ao todo, somam-se 18 comarcas instaladas e 4 criadas e não instaladas em todo estado. A comarca possui um servidor para atender as demandas de TIC e estes nem sempre possuem formação técnica especializada, realizando os atendimentos com conhecimento empírico e/ou sob a orientação remota por técnicos da DITEC da Capital. Quanto à infraestrutura do TJAC, destaca-se a coexistência de inúmeros sistemas de tecnologias atuais, ligados em uma rede interna que já supera as 2.200 (duas mil e duzentas) estações de trabalho distribuídas nas 22 unidades localizadas em todo o Estado.

4.2.4. Tomando como base o cálculo de servidores efetivos, anexo da Resolução n.º 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça, o Poder Judiciário do Estado do Acre necessita atualmente, o mínimo de 117 servidores efetivos na área de tecnologia da informação.

4.3. Conforme exposto, constata-se a insuficiência dos recursos humanos na DITEC, o que impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da área conforme as necessidades existentes. Tem-se, assim, que esta insuficiência de recursos humanos culmina em dificuldades para atender as crescentes pressões sobre a área de tecnologia da informação, frente à demanda dos usuários.

4.4. A formação dos servidores de tecnologia da informação é predominantemente generalista, sendo que, em geral, desempenham função de técnicos e Analista de Sistemas, Desenvolvedores de sistemas ou Analistas de Suportes de Ambiente de Infraestrutura. Portanto, na função de Analistas de Negócio, os servidores estão aptos a fazer o levantamento das demandas requisitantes, verificando a viabilidade de novas implementações e/ou melhorias em sistemas e ambientes existentes, atuar como multiplicadores de conhecimento, acompanhamento de implantação e operação de soluções e monitoramento de todas as atividades necessárias para que os desafios possam ser superados. Com relação aos demais perfis operacionais de profissionais necessários, entende-se que, em razão da atualização e modernização de sua área de atuação, é conveniente que a maior parte desta mão de obra seja provida por terceiros, contratados e dispensados conforme demanda e necessidade de aplicabilidade do conhecimento tecnológico. Isto permite que o CONTRATANTE possa executar as suas tarefas principais com maior eficiência, deixando a cargo de terceiros o desenvolvimento de atividades instrumentais localizadas na estrutura meio e não finalísticas. Desta forma, assegura-se à Administração a continuidade de tais serviços em constante consonância tecnológica, sem se preocupar em manter o gerenciamento operacional e atualização de capital intelectual, cujos requisitos de tecnologia de ponta se encontram em constantes mudanças.

4.5. Dada a complexidade das tecnologias hoje disponíveis, em uma mesma atividade, diversas especialidades são necessárias, o que demanda diversos perfis profissionais com rápidas mudanças de demandas. Este tipo de necessidade acaba por exigir alto dinamismo nas qualificações técnicas, às vezes por períodos curtos e definidos, o que tornaria algo oneroso e de difícil atendimento contando-se apenas com pessoal efetivo.

4.6. Espera-se, também, um ganho para o Poder Judiciário do Estado do Acre na economia de escala, que aplicada na execução de determinado serviço, implicará em aumento de produtividade, refletindo diretamente na redução de gastos.

4.7. É importante observar, no contexto atual e de forma geral, o crescimento intenso de trabalho nas áreas de TI desta Corte. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelos setores de TI decorre de diversas razões, dentre as quais podem-se destacar:

- a. a relação cada vez mais direta entre os processos de negócios e a TI;
- b. a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão;
- c. a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade;
- d. as seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados;
- e. a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia;
- f. questões vinculadas à governabilidade da TI;
- g. necessidade da transparência; e
- h. da democratização da informação pública.

4.8. Inserido neste contexto, o Poder Judiciário do Estado de Acre possui uma grande demanda pela automação de novos fluxos de trabalho, evolução de fluxos de trabalho e funcionalidades já implementadas e a sustentação de dezenas de sistemas de informação, utilizados pelas áreas meio e fim, para a execução de suas atividades e prestação dos serviços de respectivas competências junto aos cidadãos em geral. Tais sistemas, mantidos atualmente pela DITEC, são fundamentais para o adequado funcionamento desta Corte, sendo que a interrupção no funcionamento implica na paralisação das atividades, causando prejuízos diretos a usuários desses sistemas, além de afetar todos que dependem de alguns desses serviços para a realização de atividades.

4.9. Além das variáveis destacadas acima, cumpre mencionar sobre a necessidade de se alinhar às melhores práticas do mercado no que tange ao atendimento ao usuário, tendo em vista também que muitos dos usuários estão exercendo suas atividades em regime de teletrabalho, direcionando ao conceito omnichannel, se baseando no uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre online e offline, aprimorando, assim, a experiência do usuário. Através deste conceito, o usuário poderá escolher o canal de comunicação que lhe trará uma experiência de utilização mais eficiente e agradável.

4.10. É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade e podem ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, podem ser atribuídas aos servidores de carreira, justificando o investimento na capacitação do quadro próprio do CONTRATANTE, criando valor para a instituição e auxiliando no dimensionamento correto dos servidores fixados na área de TIC. Portanto, a contratação objeto deste Termo de Referência visa manter a continuidade da prestação dos serviços aos usuários de TIC deste Tribunal, com excelência e qualidade para atender as demandas atuais e futuras.

4.11. A contratação de empresa para a prestação de serviços de service-desk e atendimento presencial permeia diversos órgãos da administração pública, seja em âmbito federal, estadual ou municipal e em todos os poderes, por apresentar melhor relação custobenefício e por estar alinhada à legislação vigente, incluindo a Resolução CNJ 211/2015, que preconiza que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta. Cumpre destacar que embora os serviços citados sejam de baixa complexidade, a estrutura do tribunal possui grandes dimensões, com um número considerável de requisições e incidentes, e o dimensionamento das equipes precisa ser dinâmico e deve se adaptar rapidamente às mudanças exigidas.

4.12. Espera-se que a contratação proporcione uma melhora substancial nos serviços prestados pela STI, permitindo que o corpo de técnicos do tribunal possa focar-se em áreas mais especializadas e, inclusive, auxiliar à gestão na melhoria contínua dos processos no que for relacionado aos serviços de TIC.

4.13. Em resumo, o propósito deste projeto é complementar, de forma racional, as deficiências que neste momento Diretoria de Tecnologia da Informação não consegue suprir ante o aumento das suas atribuições, bem como da demanda, sem o aumento de efetivo na mesma proporção.

4.14. Assim, a Equipe de Planejamento da Contratação, recomenda a alternativa 5 - Contratação por ticket de serviço (ou Unidades de Serviços Técnicos – UST) com indicadores de desempenho (níveis mínimos de serviço), contemplando os níveis de atendimento 1 2 e 3.

4.15. A eficácia da contratação se justifica no fato de que os serviços são importantes para assegurar a continuidade da produtividade dos servidores e magistrados desta Corte, e, consequentemente a prestação do serviço jurisdicional. A Equipe de Planejamento da Contratação entende que a vantagem da contratação será na padronização e alinhamento às práticas de mercado, por se tratar de uma prestação de serviço que tem se mostrado eficaz e eficiente diante do atual modelo de contratação executado neste Tribunal. Acrescente, ainda, a total compatibilidade com o ambiente computacional, a facilidade dos serviços, eliminando, assim, risco de paralisação ou comprometimento da prestação dos serviços de atendimento de suporte técnico de TI no TJAC.

4.16. Dessa forma, fica comprovado que o modelo praticado atualmente por esta Corte de Justiça se espelha nas recomendações e melhores práticas de mercado, sobretudo trazendo segurança à Instituição e propiciando o uso eficiente dos seus recursos.

4.17. Por fim, essa contratação encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional ou Planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme abaixo:

ALINHAMENTO

Forte aparato tecnológico;

Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judicial;

Promover a transformação digital; e

Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

CESTAS DE INICIATIVAS

Aprimoramento do atendimento ao usuário;

Aproximação do usuário por meio de ações participativas na criação de novos sistemas e funcionalidades;

Promoção da transformação digital; e

Inovação de forma participativa.

4.18. Benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização:

4.18.1. Modernização da central de serviços de TI desta Corte, através da implementação do conceito omnichannel, refletirá principalmente no atendimento de 1º nível, em melhor aproveitamento dos recursos humanos, financeiros e materiais disponíveis. Isto se dá pelo fato da automatização de determinados tipos de atendimentos.

4.18.2. Estes atendimentos automatizados serão uma opção aos atendimentos humanizados e exatamente pelo fato de não precisarem do recurso humano para a sua realização, acarretando em vantajosidade econômica para esta corte, e traduzirá em partes, na transferência desses recursos a outras áreas, como atendimento de 3º nível e atendimento as demandas de infraestrutura de TIC. 4.18.3. Nesta linha, esta Corte pretende com esta contratação disponibilizar em sua Central de Serviços diversos canais de comunicação, todos eles integrados com a ferramenta de gestão de serviços de TIC, realizando atendimentos tais como:

a. remoto e presencial;

b. automatizado via portal web;

c. automatizado via chatbot e voicebot;

d. automatizado via URA, SMS e e-mail; e

e. automatizado via aplicativo móvel e WhatsApp (chatbot).

4.18.4. Através da presente contratação, os seguintes resultados serão esperados:

a. prestação dos serviços de TIC com excelência, dispondo de ferramentas e recursos avançados e permitindo uma resposta eficiente e eficaz às demandas operacionais internas;

b. melhoria nos critérios de segurança e governança de TIC;

c. aderência aos padrões e melhores práticas de mercado;

d. otimização do uso dos recursos de infraestrutura de TIC; e

e. reflexo positivo na qualidade do serviço prestado à população.

5. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. O objeto deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes deste instrumento, mediante execução indireta, por meio de empreitada por preço unitário.

5.2. O objeto consiste na prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, conforme o quantitativo dos itens a serem registrados a seguir:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	UNID.	QUANT.
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º e 2º e 3º níveis aos usuários internos externos do TJAC pelo período de 12 meses.	UST	56.411

5.3 A métrica utilizada para medição da presente contratação será por UST, com base em tarefas de suporte técnico que compõem

As rotinas de trabalho do Poder Judiciário do Acre. As tarefas são compostas por atividades com duração e complexidade estimada. Cada atividade possui um custo medido em UST.

5.4 As tarefas de suporte técnico são classificadas em três tipos:

A. Rotineiras: tarefas de periodicidade previamente definida para execução;

B. Suporte: tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços em equipamentos que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras, não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualização tecnológica; e

C. Por demanda: tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento, e dependem de emissão de solicitação de serviço específica. Não exige pessoal pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a CONTRATADA tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

5.5 A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente a uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, é necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: baixa, intermediária, mediana, alta e especialista.

5.6 Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência, a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a CONTRATADA seja adequadamente remunerada pelo uso do seu profissional alocado.

5.7 A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

5.8. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade equivalentes:

Complexidade da atividade	SIGLA	Definição de Atividades	Equivalencia UST
Baixa	B	Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de solicitações de suporte a equipamentos	1 UST
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnicas operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas	1,5 UST,s
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, análise de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços	3,5 UST,s
Alta	A	Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades	6 UST,s
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem nos itens anteriores por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro	10 UST,s

5.9. Cada atividade de uma tarefa poderá possuir uma complexidade diferente. O tempo de cada atividade é estimado de acordo com o tempo médio que um técnico qualificado realiza tal ação.

5.10. A tarefa é um documento que possui uma sequência de atividades a ser realizada, cada uma possuindo uma complexidade e duração características, formando uma linha de produção. Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados, a qualificação necessária para execução das atividades e a qualidade mínima exigida.

5.11. Para fins deste objeto, Recurso Técnico é a força humana, física, lógica e tecnológica utilizada para a realização das atividades

5.11.1. Um mesmo recurso técnico não poderá executar mais de uma atividade simultaneamente.

5.11.2. Uma mesma tarefa, relativa a um mesmo atendimento, não poderá ser cobrada em duplicidade por ter sido realizada por mais de um recurso técnico.

5.11.3. A título de exemplo, no caso do item 5.11.1., se um Recurso Técnico está realizando, através de uma Ordem de Serviço - OS, a configuração do IP de uma impressora, ele não poderá estar instalando e configurando aplicativos utilizando a mesma OS, pois os serviços solicitados exigem atividades distintas.

5.11.4. No caso do item 5.11.2. pode-se exemplificar, caso a CONTRATADA ache por bem alocar dois Recursos Técnicos para configurar o IP de uma impressora, não poderá cobrar em duplicidade sobre a tarefa executada, pois o que é remunerada é a entrega do serviço e não a quantidade de Recursos Técnicos utilizados para a execução das atividades.

5.12. A CONTRATADA deverá alocar ao menos um gerente técnico e um supervisor técnico para gestão do pessoal de 1º, 2º e 3º nível de atendimento da CONTRATADA, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo CONTRATANTE

5.13. Ao final de cada mês, a CONTRATADA terá direito de faturar as solicitações de serviço realizadas e aceitas. As solicitações de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.

5.14. Quando houver solicitação formal por parte da CONTRATANTE, resguardado o objeto da presente contratação, a CONTRATADA deverá ser capaz de disponibilizar recursos profissionais (mão de obra) in loco para execução das demandas e tarefas de suporte às equipes de gestão tecnológica da Secretaria de Tecnologia da Informação.

5.15. O detalhamento dos serviços a serem executados encontra-se no **Anexo - Detalhamento dos Serviços a Serem Executados**.

5.16. As características mínimas quanto ao Funcionamento das Ferramentas de Suporte aos Serviços encontra-se no **Anexo - Características Mínimas quanto ao Funcionamento das Ferramentas de Suporte aos Serviços**.

5.17. Serviços disponibilizados de modo automatizado.

5.17.1. Serviços como reset e alteração de senhas deverão ser disponibilizados pelo fornecedor de modo automatizado via portal, a ser integrado com o portal da TJAC e URA em todos os sistemas vinculados ao Active Directory (AD) ou LDAP, onde os mesmos terão seus valores diferenciados, sendo pagos por 65% do valor da UST. Tal redução se dá por não envolver atendimento humanizado, o processo

5.17.2. Demais serviços podem ser automatizados após solicitação do CONTRATANTE e negociação de viabilidade e equivalência, com a CONTRATADA. A CONTRATADA também poderá sugerir novos processos de automatização, que serão avaliados pelo CONTRATANTE, onde, se acatados, serão implementados com regras a serem definidas em comum acordo pelas partes, com cobrança baseada no valor de 65% daquele definido para a UST.

5.17.3. As atividades automatizadas devem possuir fluxo descrito na OS de solicitação para criação da mesma.

5.17.4. Atividades executadas após a atividade automatizada (Abertura de Chamado, por exemplo), tais como: preparação, teste e operação dos equipamentos que compõem a videoconferência (inclusive em notebooks), suporte presencial e acompanhamento do evento - terão seus valores mensurados normalmente conforme tabela de atividades e tarefas, lançados e aferidos via OS.

5.18. Os perfis, qualificações técnicas e habilidades dos profissionais exigidas encontram-se no **Telhamento de Perfis, Qualificações Técnicas e Habilidades dos Profissionais Exigidas**.

5.19. O detalhamento quanto ao Catálogo de Serviços de TIC encontra-se no **Anexo - Catálogo de Serviços de TIC**

5.19.1. O Catálogo de Serviços de TIC poderá sofrer alterações durante a vigência contratual, podendo acrescentar novas tarefas, bem como excluir e adequar tarefas em comum acordo entre as partes.

5.19.2. O quantitativo de UST's para cada tarefa prevista no catálogo é meramente estimativo, podendo haver maior ou menor demanda conforme necessidade do CONTRATANTE.

5.19.3. Atividades de determinadas tarefas poderão sofrer alterações em comum acordo entre as partes.

5.20. Estrutura atual do CONTRATANTE para melhor dimensionamento dos serviços a serem executados.

5.20.1. Equipamentos de TI e seus quantitativos:

Equipamento	Quantidade
Computadores	4081
Notebooks	188
Nobreaks	1991
Impressoras	780
Scanners	559
Monitores	4645

5.20.2 Quadro de Colaboradores internos:

Colaborador	Quantidade
Magistrado	59
Efetivo e exclusivamente Comissionado	894

Estagiário	217
------------	-----

5.50.2.1 Com base no quantitativo de colaboradores internos, bem como usuários externos (advogados, defensores, ou procuradores registrados nas bases de dados do tribunal) o TJAC possui aproximadamente 2100 usuários de serviços de TIC.

5.21. Da metodologia de trabalho:

5.21.1. A central de serviços será o ponto único de contato dos usuários de TIC do CONTRATANTE, sejam eles internos ou externos.

5.21.2. A central de serviços poderá ser implantada tanto no ambiente interno do CONTRATANTE, quanto no ambiente próprio da CONTRATADA. Para tanto, no caso de implantação no ambiente da CONTRATADA, não haverá aumento de prazo para cumprimento de níveis mínimos de serviço, devendo preencher também os seguintes critérios:

- a. todo o mobiliário e equipamentos deverão atender na íntegra a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e outras legislações aplicáveis;
- b. em qualquer caso, deverá haver supervisão das atividades da Central de Serviços, não sendo de responsabilidade do CONTRATANTE a sua remuneração, devendo estar posicionada no ambiente interno da Central de Serviços com todos os meios de contato inerentes ao seu acionamento;
- c. haver um circuito de monitoramento interno na Central de Serviços, com acesso via web para os responsáveis pela fiscalização;
- d. a CONTRATADA proverá, às suas expensas, uma solução de Atendimento permita integração com meios como Voz, Chat, E-mail, Chatbot, responsabilizando-se por todos os custos com licenças, placas, equipamentos, e componentes, além de links de comunicação de dados e voz (redundantes) necessários a execução dos trabalhos de suporte ora contratados, assegurando uma disponibilidade de 98% (noventa e oito por cento) da Central de Serviços; e
- e. caso haja necessidade de novas adequações por ocasião da necessidade de aumento da força de trabalho, a CONTRATADA deverá custear por meios próprios quaisquer adaptações e adequações, inclusive no caso de obras.

5.21.3. Caso a CONTRATADA opte por manter a Central de Serviços no ambiente interno do CONTRATANTE, poderá utilizar a infraestrutura que será disponibilizada, como mobiliário, equipamentos, central telefônica, link de dados, energia elétrica, sistema de acesso remoto, dentre outros. Devendo prover apenas a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI às suas expensas e respectiva implantação.

5.22. Locais de Execução dos Serviços.

5.22.1. A central de serviços deverá ser implantada na Comarca de Rio Branco, onde ocorre maior demanda pelos serviços de TIC.

5.22.3. Os serviços de 3º nível poderão ser executados remotamente e/ou presencialmente quando conveniente e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.

5.23. Deslocamento para execução dos serviços:

5.24. Uniformes:

5.24.1. Na realização dos serviços dentro das dependências do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter seus empregados devidamente uniformizados e identificados, constituído por camisa com emblema de identificação.

5.25. Horário para realização dos serviços de suporte:

5.25.1. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo Tribunal.

5.25.2. A CONTRATADA deverá considerar o horário de 8hs às 18hs como horário normal de expediente, incluindo o horário de intervalo para almoço, para os dias úteis.

5.26. Implantação e Análise de Amostra.

5.26.1. O período destinado à implantação dos serviços não será remunerado à CONTRATADA. Somente ocorrerá qualquer pagamento pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre após a efetiva entrada em operação dos serviços objeto deste termo, com todos os equipamentos, infraestrutura e softwares previstos neste Termo.

5.26.2. A CONTRATADA terá 20 (vinte) dias corridos, da data de assinatura do contrato, para apresentar ao Tribunal de Justiça do Estado do Acre o projeto completo de implantação, para conhecimento, aprovação e acompanhamentos, dos seguintes itens:

- a. apresentação da mão de obra, incluindo: quantitativo, qualificação profissional, currículos dos profissionais, de acordo com o perfil descrito neste Termo de Referência e comprovação de escolaridade, reconhecido pelo MEC, de acordo com a ocupação;
- b. apresentação do cronograma de treinamento incluindo: técnicas de atendimento, treinamento acerca do produto do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, utilização das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA, bem como de todos os sistemas utilizados para a prestar atendimento ao usuário
- c. apresentação do cronograma de treinamento de segurança da informação e Lei geral de proteção de dados, incluindo: Diretrizes e apresentação de LGPD, dados pessoais como direitos fundamentais, definições legais importantes, princípios para o tratamento de dados pessoais e penas e sanções cabíveis quando do vazamento de informações;
- d. detalhamento completo da arquitetura das soluções tecnológicas que serão utilizadas no Service Desk do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, incluindo todos os equipamentos tecnológicos e suas especificações técnicas; detalhamento da infraestrutura operacional de todos os níveis de atendimento; descrição da plataforma de comunicação de voz, incluindo: topologia da plataforma, Distribuidor Automático de Chamadas – DAC, Unidade de Resposta Audível – URA, Sistema de Gerenciamento de Chamadas, inclusive gerenciamento de treinamentos, Sistema de Gravação de voz, Sistema de Base de Conhecimento;

e. descrição do link de comunicação entre o ambiente computacional da CONTRATADA e o ambiente do Tribunal de Justiça do Estado do Acre. Este link deverá ser dotado de capacidade suficiente para acessar e transportar os dados entre os dois ambientes, de forma instantânea;

f. proposição de data para início e término, das fases que compõe a etapa piloto; e g. cronograma de implantação e iniciação dos serviços.

5.26.3. O início da implantação e iniciação dos serviços não poderá ser superior a 30 (trinta) dias da aprovação do Projeto completo de Implantação.

5.26.4. A apresentação da topologia da plataforma e da interligação da rede, bem como especificações técnicas detalhadas de todos os equipamentos componentes da Plataforma de Comutação e Controle e manuais de operação da Plataforma de Comutação e Controle.

5.26.5. Após montada toda a estrutura do Service Desk deverá executar a etapa piloto, conforme prazo definido no projeto de implantação. Durante essa etapa, o Tribunal de Justiça do Estado do Acre avaliará a qualidade do atendimento, a estrutura física e tecnológica disponibilizada pela CONTRATADA para prestação dos serviços, objetivando assegurar a aderência desta aos requisitos exigidos neste projeto e a liberação ou não para a etapa seguinte. Não se limitando aos itens abaixo, serão avaliados: a. capacidade em gerar relatórios de atendimento e comprovar; b. atendimento das métricas estabelecidas; c. capacidade em cumprir os procedimentos definidos neste Termo de Referência; d. avaliação da infraestrutura suficiente para execução dos serviços; e e. avaliação das tecnologias propostas.

5.26.6. O projeto referente ao subitem acima será apreciado para aprovação pelo prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos. Sendo que caso haja necessidade de readequações do projeto, a CONTRATADA deverá executar as modificações necessárias em até 10 (dez) dias.

5.27. Cronograma de Execução:

5.27.1. O quadro seguinte foi elaborado com os principais marcos e eventos relevantes que ocorrerão para a inicialização da execução dos serviços:

Etapa	Descrição	Início	Responsável
A	Realizar reunião inicial de alinhamento	Até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
B	Apresentar o Projeto completo de Implantação	Até 20 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato.	CONTRATADA
C	Avaliar e aprovar o Projeto completo de Implantação	Até 05 (cinco) dias corridos após apresentação e entrega do Projeto Completo de Implantação.	CONTRATANTE
D	Início da prestação dos serviços	Até 30 (trinta) dias corridos após a aprovação do Projeto de Implantação.	CONTRATADA

5.28. Segurança da Informação:

5.28.1. Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5.28.2. E no que couber:

a. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Esta Norma fornece diretrizes para práticas de gestão de segurança da informação e normas de segurança da informação para as organizações, incluindo a seleção, a implementação e o gerenciamento de controles, levando em consideração os ambientes de risco da segurança da informação da organização; e

b. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 – Esta Norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização. Esta Norma também inclui requisitos para a avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação voltados para as necessidades da organização.

5.28.3. Durante o contrato, a empresa deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar nesse sentido seus empregados e/ou terceiros sob sua responsabilidade, permanecendo estas obrigações de confidencialidade após o término do contrato.

5.28.4. A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de segurança da informação:

a. prestar termo de sigilo relativo a quaisquer informações recebidas do CONTRATANTE, que possam envolver riscos ou danos ao TJAC;

b. obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;

c. manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste instrumento devendo orientar seus empregados nesse sentido dando-lhes ciência da Resolução que trata da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

d. promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

e. o pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE;

f. efetuar a reposição de profissional em até 45 (quarenta e cinco) dias;

g. responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

- h. não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;
- i. manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança, as configurações de hardware e de softwares, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos, bem como as informações relativas ao processo de implementação dos mecanismos de criptografia e autenticação no ambiente do CONTRATANTE;
- j. os técnicos da CONTRATADA deverão assinar termo de ciência, conforme **Anexo - Termo de ciência Segurança da Informação**, antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE;
- k. executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente; e
- l. submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.28.5. As informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, devendo, ainda, observar, no que couber, a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.

5.28.6. A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados e prepostos, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido.

5.28.7. O acesso à informação sigilosa será restrito ao funcionário alocado para a execução dos serviços, não devendo este repassar a outros funcionários da CONTRATADA sem prévia autorização do CONTRATANTE.

5.28.8. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente ao CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação deste. Em caso de perda de quaisquer informações, a CONTRATADA deverá notificar por escrito o CONTRATANTE, imediatamente.

5.29. Do Encerramento e Transição Contratual.

5.29.1. A CONTRATADA deverá entregar ao TJAC toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como cederá em caráter definitivo a propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, relatórios, páginas na intranet e internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros.

5.29.2. Ao final do contrato de prestação do serviço a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

5.29.3. A CONTRATADA deverá fornecer para o TJAC, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação (banco de dados, logs, relatórios, etc) relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse. O processo de transferência da documentação deve ser realizado pela CONTRATADA para ferramenta de gestão de serviços indicada pelo TJAC.

5.29.4. A transferência final de conhecimentos por parte da CONTRATADA deverá ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

5.30. Da Vistoria.

5.30.1. Será facultado às licitantes a realização de vistoria técnica mediante agendamento prévio, nas instalações do Poder Judiciário do Estado do Acre, com acompanhamento de técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação, ocasião em que a licitante receberá informações detalhadas relativas ao ambiente de TI do TJAC.

5.30.2. A vistoria será acompanhada por representante do TJAC, designado para esse fim, o qual visará a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

5.30.3. As licitantes deverão trazer a declaração de vistoria previamente elaborada em conformidade com o Anexo, em nome da licitante, com duas cópias, em papel timbrado e assinado por seu representante legal.

5.30.4. A vistoria será limitada a um interessado por vez e deverá ser previamente agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à data de sua realização e deverá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos no Edital para a abertura do Pregão.

5.30.5. O Agendamento deverá ser feito por meio do contato telefônico (95) 3198-4140, Subsecretaria Central de Serviços

5.30.6. A não realização de vistoria no local não poderá ser alegada como justificativa para inexecução ou alteração do objeto, condicionando a participação da empresa à assinatura de declaração de dispensa de vistoria, conforme modelo constante do Anexo.

5.31. Todos os custos diretos e indiretos para manter estrutura suficiente para prestação dos serviços, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, que deverá prover todos os equipamentos, softwares, licenças e tudo mais que se fizer necessário, inclusive os demais custos envolvidos na implantação (instalações físicas, implantação de softwares, alocação de profissionais, enlace de dados, passagens, diárias, deslocamentos, etc.), de forma a garantir o início dos serviços conforme previsto no cronograma contido no item 5.28.

5.32. Informações complementares:

5.32.1. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da Secretaria de Tecnologia da Informação do TJAC para execução dos procedimentos demandados pelas solicitações de serviços, observando, além das tarefas recomendadas.

5.32.2. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica EXCLUSIVA para execução das ordens de serviço abertas pelo CONTRATANTE, sem compartilhamento de atendimentos com outros contratos vigentes da CONTRATADA.

5.32.3. A CONTRATADA deverá manter durante a vigência do contrato equipe técnica qualificada para a execução das ordens de serviço abertas.

5.32.3.1. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

5.32.3.2. Deverão considerar que as manutenções podem ser realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana, não havendo qualquer custo adicional ao CONTRATANTE.

5.32.3.3. A CONTRATADA deverá indicar preposto para representá-la junto ao TJAC. O mesmo deverá estar disponível via telefone, email em horário comercial.

5.32.3.3.1 A figura do preposto não se confunde com o gerente técnico.

5.32.4. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo TJAC.

5.32.4.1. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal do Poder Judiciário do Acre.

5.32.4.2. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante a madrugada ou em finais de semana e feriados

5.32.5. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o TJAC as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de TIC do TJAC.

6. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração, por meio da FISCALIZAÇÃO, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual atualizado do contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

6.2. A garantia deverá possuir validade até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação do contrato, conforme inciso XX, do Art. 23 da Resolução nº 15/2013.

6.3. Nos termos do art. 23, §1º, da Resolução TP nº 15/2013, a adequação da garantia legal prestada é condição para acréscimos, supressões e eventuais repactuações contratuais.

7. PRAZOS

7.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação.

7.2. O instrumento contratual será assinado no prazo de 02 (dois) dias úteis, nos termos do art. 64 da Lei nº 8.666/93.

7.3. O prazo para o início da execução dos serviços encontra-se previsto no subitem 5.28 deste instrumento (Cronograma de Execução).

7.4. Considerando que o objeto a ser contratado consiste em serviço de natureza continuada, o contrato terá prazo de vigência de 12 (doze) meses, podendo se estender por mais de um exercício financeiro, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

8. ORÇAMENTO ESTIMADO

8.1. Com base na cotação de preços constante do Procedimento Virtual SEI nº 0020408-23.2021.8.23.8000, estima-se que o valor global da contratação em tela será de R\$ 7.903.703,82 (sete milhões, novecentos e três mil reais setecentos e três reais e oitenta e dois centavos), conforme planilha de orçamento detalhada abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	UNID.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviços de suporte técnico de TI à microinformática de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários internos e externos do TJAC pelo período de 12 meses.	UST	56.411	R\$ \$ 69,81	R\$ 3.943.693,01

8.2. O orçamento acima, em decorrência de sua natureza estimativa, servirá tão somente de referencial para as licitantes formularem suas propostas e posterior análise da proposta mais vantajosa após descontos para o CONTRATANTE.

8.3. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, cabendo, contudo, na hipótese de opção por outro meio de contratação, assegurar ao beneficiário do registro preferência em igualdade de condições.

8.4. O Modelo de apresentação de proposta de preços encontra-se no Anexo deste instrumento.

8.4.1. A licitante oferecerá o valor anual global para a execução dos serviços listados neste instrumento e Edital equivalentes a 112.822 (cento e doze mil e oitocentas e vinte duas) UST's, para a formulação de sua proposta e de seus lances. 8.4.2. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para produção de uma unidade de UST, conforme a tabela de proposta de preços apresentada no Anexo. O valor final da UST determinado na tabela deverá corresponder ao valor ofertado pela licitante em sua proposta.

8.4.3. O item referente às diárias, não deverá sofrer qualquer decréscimo, devendo a licitante informar somente o valor proposto neste instrumento.

8.5. Exequibilidade da Proposta

8.5.1. O Pregoeiro solicitará ao arrematante que comprove a exequibilidade da proposta quando preço final ofertado for 30% inferior ao valor do item 1 previsto neste instrumento, ou seja, valores inferiores a R\$ 5.513.272,67 (cinco milhões, quinhentos e treze mil duzentos e setenta e dois reais e sessenta e sete centavos).

8.6. O preço deverá abranger todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos, assim como quaisquer atividades ou insumos necessários à execução do objeto, mesmo quando não expressamente indicados, não cabendo, posteriormente, quaisquer acréscimos previsíveis.

9. REQUISITOS TÉCNICOS DO LICITANTE

9.1. Para fins de habilitação, a(s) licitante(s) deverá(ão) apresentar os seguintes documentos:

9.1.1. 01 (um) atestado expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executa ou executou satisfatoriamente a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC, representando o quantitativo de 800 (oitocentos) usuários internos, já que o TJAC possui aproximadamente 1629(mil e seicentos e vinte nove) usuários internos, com software próprio de gerenciamento de serviços. Para fins de comprovação poderão ser utilizados a descrição do quantitativo de usuários ou estações de trabalho, respeitando o mínimo de 800 usuários ou estações de trabalho.

9.1.1.1. Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham o mesmo quantitativo de usuários do TJAC, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

9.1.1.2. O atestado de capacidade técnica deverá conter as seguintes informações:

- a. prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk;
- b. nome do Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado;
- e c. suporte e gestão de redes.

9.1.2. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade do conteúdo. Se encontrada divergência entre o especificado no atestado de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

9.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

9.1.4. O signatário do atestado deverá ser capaz de responder às questões técnicas referentes ao mesmo.

9.1.5. Caso signatário se considere inapto a responder às questões formuladas, o CONTRATANTE desconsiderará o referido atestado.

9.1.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.2. Prova de conceito ao Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação

9.2.1. A Prova de Conceito (POC) consiste em demonstrar, de forma prática em laboratório, que as informações relativas às características do Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e tecnológicos ofertados são compatíveis com as informações constantes deste instrumento.

9.2.2. O licitante vencedor na etapa de lances e provisoriamente habilitado, será convocado para apresentar o software, a fim de realizar o Teste da Prova de Conceito (Anexo - Prova de Conceito ao Software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação), onde serão avaliadas as funcionalidades do software, para verificação da existência de todos os requisitos ofertados, a fim de verificar se todas as exigências técnicas quanto aos requisitos mínimos do software solicitado e demais requisitos obrigatórios, contidos neste instrumento estão plenamente atendidos.

9.2.3. Caso seja verificado na Prova de Conceito que as informações constantes da Proposta Técnica e Comercial não conferem com a solução efetivamente disponibilizada nesta etapa do processo de seleção, a licitante será desclassificada.

9.2.4. A licitante habilitada em primeiro lugar deverá comprovar por meio de demonstração que o Software atende a, no mínimo, 92% (noventa e dois por cento) dos requisitos definidos no Anexo deste instrumento.

9.2.4.1. Caso o software demonstre o atendimento de pelo menos 92% mas não atinja os 100%, a CONTRATADA terá o período de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da assinatura contratual, para realizar os ajustes necessários para o pleno atendimento dos requisitos, e assim, atender os 100% (cem por cento) dos requisitos expostos no Anexo deste instrumento.

9.2.5. A responsabilidade pela configuração e parametrização destes componentes é exclusiva da licitante habilitada cabendo ao TJAC o acompanhamento dessa atividade para garantir que a demonstração seja efetuada de forma legítima e comprove a capacidade do Sistema, de produzir as funcionalidades relacionadas nos testes de conformidade.

9.2.6. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da convocação para preparar o ambiente para o teste de conformidade.

9.2.7. Se o software apresentado não for aprovado, a licitante será desclassificada e a autora da segunda melhor proposta classificada será submetida a uma nova Prova de Conceito, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do edital e seus anexos.

10. OBRIGAÇÕES

- a. manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência da contrato, para representá-lo administrativamente sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração onde deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, bem como número telefônico para contato e, quando houver, endereço de e-mail;
- b. manter, durante a vigência da contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- c. providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades na ferramenta constatadas pelo CONTRATANTE;
- d. respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do TJAC;
- e. fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos contratados e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviço abertas;
- f. fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- g. executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;
- h. promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE: i. o pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE.

- i. responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- j. implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- k. comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- l. responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo CONTRATANTE;
- m. selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços;
- n. dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- o. disponibilizar seu corpo técnico à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- p. promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução dos chamados;
- q. formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;
- r. faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato;
- s. comunicar ao CONTRATANTE, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;
- t. apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços contratados;
- u. realizar a transferência final de conhecimentos, devendo ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias; v. responsabilizar-se por danos causados ao CONTRATANTE e a terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- w. assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- i. a comprovação do descumprimento de qualquer obrigação trabalhista perante os seus colaboradores que estejam executando os serviços previsto neste instrumento, poderá configurar falha grave passível de rescisão do contrato;
- w. assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- x. assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- y. assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais; e
- z. cumprir obrigatoriamente os prazos e demais condições estabelecidas neste instrumento e no edital.

10.2. São expressamente vedadas à CONTRATANTE:

- a. a veiculação de publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE;
- b. a subcontratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE; e
- c. nos termos do art. 2º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 07, de 18 de outubro de 2005, atualizada pela Resolução CNJ nº 229, de 22 de junho de 2016, é vedada a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoas jurídicas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupados de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

10.3. Durante a execução do objeto, o CONTRATANTE deverá proceder conforme os casos abaixo:

- a. analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados;
- b. mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços e as OS concluídas, para efeitos de consolidação no pagamento;
- c. exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas na licitação;
- d. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços;
- e. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo FORNECEDOR;
- f. comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas nos serviços fornecidos;
- g. prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto dessa;
- h. nomear um ou mais servidores para fazer a fiscalização e o acompanhamento da entrega dos bens. Tal fiscalização não exclui nem reduz as responsabilidades do FORNECEDOR em relação ao acordado; e

i. rejeitar formalmente e por escrito, no todo ou em parte, a entrega dos itens que estiverem em desacordo com as especificações apresentadas neste instrumento. Para que esta rejeição seja considerada válida, bastará a comprovação de envio de notificação escrita ao preposto da CONTRATADA.

10.4. Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA:

10.4.1. Após a homologação do certame, o licitante vencedor deverá providenciar, no prazo de 03 (três) dias úteis, solicitação de credenciamento de usuário externo, no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, instituído pela Resolução TJAC nº 029/2016 e regulamentado Portaria TJAC nº 1650/2016.

10.4.1.1. A solicitação de credenciamento deverá ser realizada pelo sítio www.tjac.jus.br.

10.4.1.2. A não solicitação de credenciamento dentro do prazo estabelecido poderá ocasionar na aplicação das Sanções Administrativas previstos no Edital.

10.4.1.3. A CONTRATADA deverá manter atualizado o seu cadastro no Sistema Eletrônico de Informações – SEI. O endereço de e-mail do representante legal da CONTRATADA para fins de recebimento de notificação e demais comunicações inerentes à execução do objeto deverá ser informado na proposta, devendo ser o mesmo a ser cadastrado no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, como previsto no subitem 10.4.1.3.

10.4.3. Durante a vigência do Contrato e Ata de Registro de Preços, qualquer comunicação, tais como cartas, ofícios, notificações, entre outros, será realizada prioritariamente via Sistema Eletrônico de Informações – SEI, sendo que a CONTRATADA disporá do prazo de até 10 (dez) dias corridos para leitura e assinatura da notificação, a partir da liberação do link de assinatura eletrônica.

10.4.4. Exaurido o prazo previsto no subitem anterior, a CONTRATADA considerar-se-á devidamente notificada, iniciando, assim, eventuais prazos dos atos subsequentes, como, por exemplo, no caso de intimações para apresentar defesa prévia.

10.4.5. A adoção de comunicações digitais é o resultado da implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Assim, os processos administrativos que tramitam sob a tutela deste sistema computacional dispensam a utilização do meio físico papel.

10.4.6. A CONTRATADA deverá manter Preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência do Contrato e Ata de Registro de Preços, para representá-la administrativamente sempre que for necessário, o qual deverá ser indicado mediante declaração onde deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, bem como número telefônico para contato e endereço de e-mail

11. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

11.1. O acompanhamento e a fiscalização serão exercidos por um representante da Administração especialmente designado pela Secretaria Demandante.

11.2. O Fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou comunicar ao Gestor para aplicação de sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

11.3. Até o quinto dia útil do mês subsequente ao término dos serviços e quantitativos conforme relatório previsto no item 2, alínea C) (SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC (ITSM) do Anexo deste instrumento, a CONTRATADA apresentará faturamento, mediante Nota Fiscal, com detalhamento dos serviços prestados no período faturado.

11.4. Na fiscalização da qualidade do serviço prestado, relatar todas as ocorrências registradas no período, conforme os indicadores elencados no **Anexo - Níveis Mínimos de Serviço e Indicadores de Desempenho**.

11.5. Período de Estabilização

11.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

11.5.2. A flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo: a. para o 1º (primeiro) mês de execução: o IMR não será aplicado, em função da adaptação da CONTRATADA diante das peculiaridades no detalhamento do serviço que poderão ser encontradas no início de sua execução; b. para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos; c. para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos; e d. a partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

11.5.3. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em Contrato.

11.5.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

11.5.5. O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

11.5.6. Durante o prazo de execução do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar os canais necessários para a perfeita comunicação entre as partes envolvidas, através de telefone, e-mail ou sistema, sem ônus para a CONTRATANTE.

11.6. Após a apuração, o Fiscal comunicará à CONTRATADA a quantidade de ocorrências registradas durante o período computado.

11.7. CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do relatório de ocorrências, para apresentar contestação ao relatório de ocorrências, apresentando as devidas justificativas para cada ocorrência registrada.

11.8 Transcorrido o prazo para manifestação da CONTRATADA sem que esta tenha apresentado contestação ao relatório de ocorrências, presumir-se-á que tenha aceitado as ocorrências registradas.

11.9. Caso a CONTRATADA apresente contestação ao relatório de ocorrências, o fiscal terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar decisão devidamente justificada acerca da aceitabilidade das justificativas apresentadas.

11.10. As justificativas da CONTRATADA somente serão aceitas caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência.

11.11. Depois de comprovada a adequação do objeto à especificação constante deste instrumento e observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/93, será efetuado o recebimento definitivo, através de termo próprio, que será emitido em 20 (vinte) dias contados do recebimento provisório.

12. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

12.1. Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, faz-se necessária a formalização do Contrato Administrativo, nos termos do art.62 da Lei 8.666/93.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

13.1. É expressamente vedado à CONTRATADA a subcontratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

14. DO PAGAMENTO

14.1. Instrumento de Medição de Resultados (IMR): conforme a Instrução Normativa nº 5, de 25 de Maio de 2017 do Ministério do Planejamento Desenvolvimento e Gestão, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

14.2. Somente ocorrerá qualquer pagamento pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas após a efetiva entrada em operação dos serviços objeto deste termo, com todos os equipamentos, infraestrutura e softwares previstos neste TR.

15 DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. A definição de qual licitante será o vencedor se dará pelo critério do menor preço.

15.2. A Secretaria-Geral decidirá os casos omissos.

Rio Branco-AC, 16 de setembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Samuel Braz de Araujo, Supervisor(a) Administrativo(a)**, em 25/11/2022, às 13:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Mendonca Lima, Analista Judiciário(a)**, em 25/11/2022, às 13:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Juceir Rocha de Souza, Gerente**, em 25/11/2022, às 13:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Afonso Evangelista Araujo, Diretor**, em 25/11/2022, às 13:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Elson Correia de Oliveira Neto, Gerente**, em 25/11/2022, às 13:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Eliélcio Canedo da Silva, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 30/11/2022, às 09:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1287927** e o código CRC **87E4A4C7**.