TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Registro de preços para contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo serviços de suporte técnico de 1º e 2º nível aos usuários, serviços de sustentação a infraestrutura e serviços de monitoramento de infraestrutura de TI conforme especificações deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A presente contratação tem por objetivo auxiliar a Diretoria de Informática e Automação no cumprimento de suas atribuições de Suporte ao Usuário de TIC regulamentada pela Portaria GP876/2018, garantindo a implementação e continuidade de serviços de TIC prestados ao Órgão, os quais são fundamentais para o desempenho das atividades finalísticas do Tribunal de Justiça do Maranhão.

3. DA MODALIDADE E REGIME DE CONTRATAÇÃO

3.1. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade **PREGÃO**, na forma **Eletrônica**, tipo **menor Preço**, **POR LOTE**, visando formação de ATA de Registro de Preços com fulcro no art. 3, inciso IV. do Dec. Estadual 31.017/2015.

3.2. A contratação do objeto pretendido tem amparo na lei Nº 10.520/2002, Lei Estadual Nº 9.529/2011, subsidiariamente pela LEI Nº 8.666/93, e pelos Decretos Federais Nº 5.450/2005, 7.892/2013, Decreto Estadual Nº 31.017/2015, no que couber, e demais legislações aplicadas à matéria.

4. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

LOTE ÚNICO				
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Qtde Inicial (12 meses)**	**Qtde Total (12 meses)**
01	**Serviços de Suporte de 1º Nível** Em conformidade com o Anexo I deste Termo de Referencia	UST	13.896	18.065
02	**Serviços de Suporte de 2º Nível** Em conformidade com o Anexo II deste Termo de Referencia	UST	22.740	29.562

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

03	**Serviços de Sustentação de Infraestrutura** Em conformidade com o Anexo III deste Termo de Referencia	UST	44.784	58.219
04	**Serviços de Monitoramento de Infraestrutura** Em conformidade com o Anexo IV deste Termo de Referencia	HSM	5280	10.560
05	**Despesas reembolsáveis** Em conformidade com o item 5.6 deste Termo de Referencia	Diárias	528	686

5. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Metodologia de cálculo dos Serviços

5.1.1. Unidade de Serviço Técnico - UST

5.1.1.1. UST é uma unidade de medida padronizada pela qual os serviços de suporte de 1º Nível, 2º Nível e Sustentação de Infraestrutura serão medidos com base em tarefas.

5.1.1.2. Para fins de cálculo, uma UST deverá corresponder ao esforço de 60 minutos de trabalho técnico.

5.1.1.3. Tarefas é o meio pelo qual os serviços serão direcionados a empresa contratada e podem ser compostas por uma ou mais atividades.

5.1.1.4. Atividade é um procedimento técnico padronizado necessário para execução de uma tarefa.

5.1.1.5. As tarefas podem ser classificadas quanto a periodicidade em “suporte”, “rotineira” e “demanda”.

5.1.1.5.1. Tarefas do tipo “suporte” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo sem periodicidade pré-definida. Visam atender necessidades de correções técnicas, atualizações tecnológicas e solicitações de todas as áreas da CONTRATANTE, tanto para os usuários da rede, quanto à acessibilidade ou utilização de recursos de TI que requeiram atendimento imediato e possui esforço e procedimentos de execução predefinidos.

5.1.1.5.2. Tarefas do tipo “rotineira” são aquelas que visam a disponibilidade do ambiente de TI, mantendo característica proativa na prestação dos serviços.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.1.1.5.2.1. Tarefas do tipo “demanda” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida. Poderão ser executadas em todas as unidades do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar, dentro do Estado do Maranhão, no período de 7h às 23:59, nas datas, horários e locais que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências), ações nacionais do Poder Judiciário, eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual participação em atividades relativas à implantação de sistemas tais como orientação/acompanhamento a usuários, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE.

5.1.1.6. **Fórmula para valor mensal (VM) não incluída glosas:**

- $VM_i = Qust_i * Vust_i$, onde:
- i refere-se um item especifico que compõe o objeto do contrato e pode ser “item 1”, “item 2” e “item 3”;
- $Qust$ é a quantidade de serviços medida em UST demandada no mês de referência para um determinado item;
- $Vust$ é valor unitário em real (R$) de UST para o item.

5.1.2. **Horas de Serviços de Monitoramento (HSM)**

5.1.2.1. HSM é uma unidade de medida padronizada pela qual os serviços de monitoramento de infraestrutura serão medidos com base em horas de monitoramento;

5.1.2.2. Uma HSM corresponde a 1h (uma hora) de serviços de monitoramento de infraestrutura.

5.1.2.3. **Fórmula para valor mensal não incluída glosas**

- $VM_{item4} = Q_{hd} * V_{hsm}$, onde:
- Qhd é a quantidade de horas demandadas para o mês de referencia;
- $Vhsm$ é o valor unitário referente a 1 (uma) hora de monitoramento.

5.2. **Das considerações gerais para a prestação dos serviços**

5.2.1. Os serviços e atividades objeto desse contrato deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) e boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Body of Knowledge);

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.2.2. Os serviços serão realizados no Estado do Maranhão onde houver atuação da CONTRATANTE, seja em unidades próprias ou unidades externas.

5.2.3. A equipe técnica da empresa CONTRATADA que ficar alocada nas dependências da CONTRATANTE não poderá ser compartilhada com outros contratos dentro dos horários de cobertura dos serviços.

5.2.4. A CONTRATANTE disponibilizará, para todas as equipes alocadas nas dependências do PJMA, estrutura necessária para execução das atividades, incluindo espaço físico, mobiliário, desktops, ramais, aparelhos telefônicos, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais, acesso à internet, sistema de gerenciamento de tarefas e sistema de acesso remoto.

5.2.5. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de serviços disponibilizado pela CONTRATANTE.

5.2.5.1. A CONTRATADA poderá implantar, sem ônus e mediante homologação da CONTRATANTE, solução de gerenciamento de tarefas que melhor se adeque ao escopo de serviços a serem prestados.

5.2.6. Atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços de TI, a critério da CONTRATANTE, serão executadas em dias e horários previamente definidos pela CONTRATANTE, inclusive em finais de semana e feriados, respeitadas as normas de acesso aos estabelecimentos e política de segurança da informação.

5.2.6.1. Este item aplica-se somente aos Serviços de Suporte de 2º Nível e Serviços de Suporte a Infraestrutura e estima-se que, no máximo, 15% dos serviços contratados serão executados em finais de semana e feriados.

5.3. **Da estimativa de consumo do Objeto**

5.3.1. Para os serviços de suporte de 1º e 2º Nível será definido um volume mínimo de serviços a serem consumidos mensalmente conforme está descrito no “Anexo V - Catálogo de Serviços”.

5.3.2. Para os serviços de Sustentação a Infraestrutura não haverá estimativa do volume mínimo de serviços a serem obrigatoriamente consumidos, uma vez que os serviços serão prestados de acordo com as reais necessidades do contratante.

5.3.3. Os valores totais estimados da contratação para os Serviços de Suporte de 1º Nível, 2º Nível e Sustentação de Infraestrutura resultam do somatório do quantitativo de USTs estimado a partir de todas as tarefas contidas nos respectivos grupos de serviços que são apresentados no Anexo V - Catálogo de Serviços.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.3.3.1. O referido anexo apresenta o resumo dos totais estimados em UST de cada grupo de serviços, os quais são descritos em termos de suas tarefas individuais componentes e estimativas individualizadas. O detalhamento de tal mecanismo é conduzido a seguir:

5.3.3.1.1. Cada atividade/tarefa possui um valor unitário estimado e explicitado no Anexo V - Catálogo de Serviços.

5.3.3.1.2. A estimativa do valor de cada tarefa, no período de 12 meses, é o produto resultante do custo unitário em UST, definido para cada tarefa individual, multiplicado pela estimativa da demanda para esta tarefa no mesmo período.

5.3.3.1.3. A soma das estimativas das tarefas individuais de um dado grupo resulta no total estimado para cada grupo de serviços.

5.3.4. A estimativa da demanda anual para cada tarefa unitária foi baseada nos registros históricos da área de TI do contratante coletados em seus sistemas de registros de chamados, instrumentos de planejamento, execução de contratações similares e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme sua área de atuação.

5.3.5. O volume de UST especificadas poderá ser remanejado entre as diferentes atividades sempre que a demanda dos serviços, metas e diretrizes institucionais requeiram sua readequação.

5.3.6. Em nenhuma hipótese o valor global de UST definido para a totalidade do contrato será ultrapassado, ressalvada a situação de aditamento contratual.

5.3.7. O valor total estimado da contratação para os Serviços de Monitoramento a Infraestrutura resulta da quantidade de horas demandadas mensalmente para realizar os serviços de monitoramento, cuja estimativa está baseada em “horas x homens”.

5.3.7.1. Para os serviços de monitoramento será estipulado um valor fixo mensal a ser pago durante toda a vigência contratual para realizar os serviços descritos do ANEXO IV - Serviços de Monitoramento a Infraestrutura.

5.3.7.2. Para cálculo do valor da contratação deve-se considerar 10h (dez horas) por dia e 22 (vinte e dois) dias úteis por mês.

5.4. **Dos profissionais**

5.4.1. A organização e a composição da equipe de trabalho deverão ser submetidas à aprovação da CONTRATANTE, a qual avaliará os perfis profissionais elencados para cada serviço.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.4.2. Todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, deverão ser apresentados e, após aprovação pela CONTRATANTE das respectivas certificações/experiência profissional (quando exigidas), serão credenciados junto ao Poder Judiciário do Maranhão.

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

5.4.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão manter estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual.

5.4.5. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus para CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e os níveis de serviços exigidos.

5.4.6. Sempre que houver alteração ou substituição de um membro do corpo técnico da CONTRATADA, essa deverá prover todo o repasse de conhecimento necessário ao pleno cumprimento das Tarefas executadas pelo membro que foi substituído.

5.4.7. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a empresa contratada deverá encaminhar todos os documentos comprobatórios de qualificação exigidos (certificações/comprovante de experiência profissional na área) por meio de cópias autenticadas.

5.4.8. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de solicitar a substituição de qualquer dos profissionais da CONTRATADA, sempre que o profissional não atender as exigências previstas neste Termo de Referência.

5.4.9. Nos casos onde a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de solicitação.

5.4.10. Sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar Carta de Apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

5.4.11. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades.

5.4.12. Todas as despesas com recursos humanos, incluindo encargos trabalhistas, alimentação e transporte horas extras, sobreaviso, descanso semanal remunerado necessárias à prestação dos serviços deste Termo de Referência são de responsabilidade da CONTRATADA.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.4.13. A CONTRATADA deverá providenciar a solicitação de exclusão de acesso físico e lógico aos ativos da CONTRATANTE sempre que houver desligamento de qualquer membro de sua equipe das atividades relacionadas à prestação dos serviços especificados neste Termo de Referência.

5.4.14. Para garantir a segurança física e lógica, o atendimento às normas de conduta e acesso, a CONTRATADA deve manter a lista de profissionais atualizada, incluindo, excluindo ou alterando acesso e informações dos funcionários, sendo vedada a inclusão na lista de funcionários que não atendam a CONTRATANTE.

5.4.15. Os profissionais contratados pela CONTRATADA para prestação dos serviços descritos neste termo de referência deverão assinar termos de confidencialidade e responsabilidade, para o desempenho das atividades definidas pela CONTRATANTE, sob pena de responsabilidade pessoal nos termos da legislação.

5.4.16. Os profissionais da CONTRATADA deverão circular nas dependências da CONTRATANTE devidamente identificados.

5.4.17. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá devolver os ativos da CONTRATANTE nas mesmas condições em que foram cedidos para uso.

5.5. **Fornecimento de uniformes**

5.5.1. Os profissionais da CONTRATADA que estiverem alocados nas dependências do Contratante deverão utilizar uniforme composto por camisa social com a devida identificação da empresa, calça social, cinto, meias e sapato social.

5.5.2. As cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;

5.5.3. A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como descumprimento de obrigações da CONTRATADA.

5.6. **Das despesas reembolsáveis**

5.6.1. A CONTRATANTE poderá requerer a qualquer tempo e mediante reembolso de despesas, o deslocamento de equipes dos serviços de suporte de 2º nível para a execução de serviços em unidades do Poder Judiciário do Maranhão fora dos limites territoriais das cidades de alocação das equipes.

5.6.2. A CONTRATANTE se responsabilizará pelo deslocamento dos recursos técnicos da CONTRATADA e, mediante reembolso de diárias, todas as despesas com hospedagem e alimentação.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.6.3. A solicitação dos serviços que exijam o reembolso de diárias será feita pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, contendo a descrição dos serviços a serem realizados, a quantidade de UST e diárias necessárias para execução dos serviços.

5.6.4. Para fins de cálculo de custos das despesas com diárias, deve-se considerar até 44 (quarenta e quatro) diárias por mês ao valor de, no mínimo, R$ 230,00 (duzentos e trinta reais).

5.6.4.1. O valor mínimo estipulado toma por base o valor atual praticado na Resolução GP 39/2018 para técnico judiciário, porém, a referida resolução não deve ser tomada como base para eventuais reajustes.

5.7. **Dos valores de referencia**

5.7.1. A previsão de custo, para o cálculo das unidades de referência para cada tipo de serviço, deverá se basear considerando horas x homens, tomando-se como referência para estimar a remuneração, a Convenção Coletiva de Trabalho Nº MA000118/2020, Processo 14021.145445/2020-36.

5.7.2. A empresa licitante, no ato de apresentação da proposta, deverá apresentar a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços comprovando a exequibilidade de sua proposta inclusive por meio de demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual e identificando o salário base a ser pago aos profissionais que prestarão serviços presenciais.

5.8. **Do preposto**

5.8.1. A CONTRATADA deverá indicar um preposto para fins da prestação do objeto deste termo de referência, o qual deverá ser o interlocutor da CONTRATADA com a CONTRATANTE.

5.8.2. O preposto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, no horário de 08h as 18h horas nos dias úteis, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.8.3. O preposto deverá assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das tarefas.

5.8.4. O preposto deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

5.8.5. O preposto deverá executar todos os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.8.5.1. O preposto deverá possuir formação em curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou curso superior em qualquer área com pós-graduação em área de Tecnologia da Informação e experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos em gerenciamento de Service Desk (Central de Serviços), gestão de contratos e liderança de equipes.

5.9. **Do supervisor técnico**

5.9.1. A CONTRATADA deverá indicar um supervisor técnico para cada grupo de serviço alocado nas dependências da Contratante.

5.9.2. O supervisor técnico deverá ser responsável pelas seguintes atividades:

5.9.2.1. Fornecer relatórios de controle e avaliação dos serviços prestados.

5.9.2.2. Verificar se as atividades estão sendo executadas de acordo com os níveis de serviço contratados.

5.9.2.3. Interagir com o Gestor e Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, comunicando expectativas, problemas, prioridades e atividades.

5.9.2.4. Assistir sob todos os aspectos o contingente utilizado, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando e demandando às equipes técnicas que atuam na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência para a execução dos serviços.

5.9.2.5. Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços.

5.9.2.6. Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação, e melhoria dos processos.

5.9.2.7. Responder aos questionamentos e solicitações da CONTRATANTE quanto a execução dos serviços.

5.9.2.8. Participar de reuniões, quando solicitado pela CONTRATANTE.

5.9.2.9. Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua supervisão.

5.9.2.10. Assegurar que a prestação dos serviços obedeça aos processos, normas e políticas internas da CONTRATANTE.

6. DA SEGURANÇA E DA CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

orientar seus funcionários e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

6.2. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no ANEXO VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE deste Termo de Referência, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

6.3. O Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

6.4. O Termo de Confidencialidade determina que a propriedade intelectual de todos os produtos ou conhecimentos gerados advindos da prestação dos serviços pertencem à CONTRATANTE.

6.5. Os requisitos de segurança estipulados neste documento têm por objetivo reduzir a exposição da CONTRATANTE aos riscos de perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus sistemas de informação.

6.6. A divulgação de informações diversas como, por exemplo, referentes à topologia de rede, senhas ou a modelos de dados necessárias à execução legítima das Tarefas possibilita acesso irregular aos recursos computacionais da CONTRATANTE, o que pode ocasionar severos prejuízos à instituição.

6.7. O signatário do Termo de Confidencialidade deve ser representante com autorização expressa da empresa para atuar comercialmente em seu nome.

6.8. Após a conclusão do certame, a CONTRATADA é obrigada também a providenciar a adesão ao termo de confidencialidade de todas as pessoas que venham a executar os serviços objeto desta contratação.

6.9. Toda informação referente à CONTRATANTE que a empresa vier a tomar conhecimento, seja como licitante, durante a vistoria, ou como CONTRATADA, por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

6.9.1. A LICITANTE deverá assinar, por meio de seus representantes legais, documento contido no “ANEXO IV -TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO” e entregá-lo à CONTRATANTE durante a vistoria prévia.

7. CONTROLE DE QUALIDADE

7.1. Das metas

7.1.1. A apuração do tempo e qualidade do atendimento das tarefas será feita com base no relatório do sistema de gerenciamento de tarefas da CONTRATANTE.

7.1.2. No cálculo dos indicadores serão desconsiderados os períodos em que as tarefas estiverem suspensas ou nos casos nos quais as tarefas estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA.

7.1.2.1. Para fins de cálculo do nível de serviço não serão consideradas como finalizados as tarefas declaradas pelo usuário final como não atendidas.

7.1.3. O Sistema de gerenciamento de tarefas deverá permitir que o demandante do chamado conteste o fechamento do chamado e os horários de abertura e fechamento.

7.1.4. Quando não forem atingidos os níveis de serviços exigidos, a CONTRATANTE aplicará reduções no pagamento (glosas), de forma a retratar que a qualidade dos serviços recebidos não foi de acordo com a qualidade exigida em contrato.

7.1.5. As glosas serão calculadas e aplicadas sobre o valor do faturamento do mês referente ao serviço a ser glosado;

7.1.6. As glosas não excederão a 20% (vinte por cento) do valor total do faturamento do mês para cada item contratado.

7.1.7. A aplicação das glosas definidas nesse Termo de Referência não exclui a aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

7.1.8. A CONTRATADA só poderá faturar os serviços executados após o fechamento do relatório de tarefas emitido no último útil dia do mês.

7.1.9. A degradação reiterada dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência pode constituir infração e justificar a rescisão contratual, conforme estabelecido no inciso VIII do artigo 78 da lei 8.666.

8. DA TRANSIÇÃO DO CONTRATO

8.1. Da Transição Inicial

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

8.1.1. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados por intermédio do fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.

8.1.2. A transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreendendo o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços.

8.1.3. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de transição contratual e neste período a prestadora de serviços deverá:

8.1.3.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

8.1.3.2. Propor e adequar, no que couber, modificações na infraestrutura física e lógica;

8.1.3.3. Propor e adequar de comum acordo com a CONTRATANTE ajustes do catálogo de serviços;

8.1.3.4. Implantar processos de atendimento, em conformidade com os requisitos exigidos;

8.1.3.5. Definir as rotinas de cada um dos serviços alocados nos grupos de serviços, entre outras atividades necessárias à execução dos mesmos.

8.1.4. Durante o período de transição, a CONTRATADA deverá alocar a quantidade mínima de profissionais definidos na tabela abaixo para início da prestação dos serviços:

Serviço	Posto Fixo	Quantidade de Profissionais para início dos serviços
Preposto	Sede do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).	1
Atendente de Serviço de Suporte em 1º Nível	Central de Atendimento – TJMA	17
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível	Central de Atendimento – TJMA	1
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Sede do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).	25
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Centro Administrativo do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade	2

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

	de São Luís (MA).	
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos localizada na cidade de São Luís (MA).	8
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Fórum Des. Sarney Costa localizado na cidade de São Luís (MA).	12
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Fórum Henrique de La Roque localizado na cidade de Imperatriz (MA).	1
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Fórum Des. Raimundo Almada Lima localizado na cidade de Caxias (MA).	1
Técnico de Serviço de Suporte de 2º Nível	Fórum Des. Dr. Amarantino Ribeiro Gonçalves localizado na cidade de Timon (MA).	1
Supervisor de Serviço de Suporte em 2º Nível	Sede do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).	1
Supervisor de Serviço de Suporte em 2º Nível	-	1
Analista Junior de Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos Junior	-	4
Analista Junior de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	-	1
Analista Junior de Ambiente de Virtualização	-	1
Analista Junior de Segurança da Informação	-	2
Analista de Operação e Monitoramento	Sede do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).	2

8.1.4.1. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.

8.1.5. Caso não seja possível a execução concomitante com o contrato que será substituído, a CONTRATADA deverá assumir a operação dos serviços, de forma imediata.

8.1.6. Quando a solução de Gerenciamento de Tarefas disponibilizada pelo CONTRATANTE não atender aos requisitos para adequada prestação dos serviços, de acordo com as exigências, a CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE as devidas adequações.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

8.1.7. A CONTRATADA poderá implantar outras soluções não previstas neste termo de referência como ferramentas de automação ou ferramentas ITSM, mediante aprovação do CONTRATANTE e desde que não haja ônus adicionais.

8.1.7.1. As soluções deverão ter por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços, o dimensionamento das equipes de suporte frente a demanda, a geração de indicadores mais aprimorados ou adequado atendimento dos requisitos exigidos no Termo de Referência.

8.1.8. Durante os primeiros 90 (noventa) dias correspondentes ao período de transição contratual não serão aplicadas glosas decorrentes dos níveis de serviços.

8.2. **Do encerramento do contrato**

8.2.1. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato.

8.2.2. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado Plano de Encerramento dos serviços prestados.

8.2.3. A CONTRATADA deve iniciar a elaboração do Plano de Encerramento, no prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

8.2.4. O Plano de Encerramento deverá ser apresentado à CONTRATANTE 60 (sessenta) dias antes do encerramento do contrato.

8.2.5. O Plano de Encerramento dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

8.2.5.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e

8.2.5.2. Cronograma geral do repasse, identificando para cada Tarefa ou Grupo de Tarefas:

8.2.5.2.1. As etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável.

8.2.6. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

8.2.7. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:

8.2.7.1. Documentação e Base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais;

8.2.7.2. *Templates*, documentação *as built*;

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

8.2.7.3. Parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

8.2.7.4. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as Tarefas realizadas;

8.2.7.5. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato.

9. DA GARANTIA CONTRATUAL

9.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia na modalidade escolhida, no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da assinatura do Contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, podendo ser acrescido em razão do disposto no parágrafo 9.2 deste termo de referência, como forma de garantir a perfeita execução do seu objeto.

9.2. Será obrigatória a prestação de garantia adicional, caso ocorra o previsto no § 2º, do art. 48 da Lei Federal 8.6666/93.

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

9.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

9.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual e seu valor corresponderá sempre a 5% (cinco por cento) do valor total contratual, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados.

9.6. A prorrogação da vigência do contrato, fundada no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, obriga a Contratada a prorrogar a vigência da garantia inicialmente ofertada, para cada etapa do contrato, ou prestar nova garantia, observando que:

9.6.1. O valor corresponderá ao período aditado;

9.6.2. A nova vigência deverá abranger todo o período acrescido, cabendo à Contratada prestá-la ao Tribunal no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

9.6.3. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação ou penalidade, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição ou prestar nova garantia, no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da dedução.

9.6.4. A CONTRATANTE, no decorrer da execução contratual, poderá autorizar a substituição da garantia inicialmente ofertada se, cumulativamente:

9.6.4.1. A CONTRATADA comunicar previa e justificadamente essa intenção;

9.6.4.2. A fiscalização declarar inexistir descumprimento de cláusula contratual de responsabilidade da Contratada, bem como pendências relativas à execução do objeto ou foi instaurado, ou em vias de instauração, qualquer procedimento administrativo visando a apuração de responsabilidade da CONTRATADA;

9.6.4.3. A substituição seja por modalidade estabelecida no §1º do art. 56 da Lei Federal nº 8666/93;

9.6.4.4. A nova garantia prestada preencher os requisitos do ato convocatório;

9.6.4.5. No caso de fiança bancária e Seguro-Garantia exista expressamente prevista a cobertura de eventual inadimplência ocorrida na vigência da garantia substituída, ainda que o fato venha a ser apurado posteriormente ou, ainda, a garantia substituta tenha vigência igual à da substituída.

9.6.5. É vedada a inclusão de cláusula de proporcionalidade nos casos de seguro garantia e carta de fiança bancária.

10. DA VISTORIA

10.1. Será permitida às licitantes a realização de vistoria técnica junto ao Tribunal de Justiça do Maranhão para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência. A vistoria servirá para que o interessado tome conhecimento detalhado das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das instalações, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TI e dos procedimentos adotados para execução das tarefas que compõem os serviços objeto da licitação.

10.2. Recomenda-se a realização da vistoria técnica devido à complexidade do ambiente tecnológico do TJMA, o que impede a divulgação pública através de fotografias, plantas ou mesmo desenhos técnicos, exigindo que os licitantes realizem a visita técnica para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto do Termo de Referência.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

10.3. A empresa que queira participar do processo licitatório e decline da realização de vistoria técnica deverá assinar a declaração de conhecimento de complexidade técnica apresentada no ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DE COMPLEXIDADE TÉCNICA deste Termo de Referência.

10.4. Durante a vistoria, serão esclarecidas dúvidas da LICITANTE e será dada ciência:

10.4.1. Dos locais onde deverão ser realizados os serviços presenciais, quando necessário, como CPDs, ativos de redes, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.

10.4.2. Dos modelos de equipamentos servidores, armazenadores, integradores e de comunicação objeto dos serviços e utilizados pela CONTRATANTE; e

10.4.3. Dos softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares utilizadas pela CONTRATANTE.

10.5. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital no COMPRASNET estendendo-se até 02 (dois) dias úteis antes da data prevista para abertura da sessão pública, e deverá ser realizada por um responsável técnico credenciado pela empresa licitante, em data previamente marcada.

10.6. A vistoria será acompanhada por profissional designado pela CONTRATANTE para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9h30 às 11h00 e das 15h00 às 17h00, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail: colicitacao@tjma.jus.br.

10.7. Excepcionalmente a vistoria poderá ser realizada de forma remota por meio de videoconferência.

10.8. Ao término da vistoria será emitido um documento conforme modelo constante do ANEXO VII -TERMO DE VISTORIA, impresso em 2 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas, o qual deverá ser enviado junto com a proposta de preços, sob pena de não aceitação da proposta da empresa licitante.

10.9. Para o caso de vistoria remota:

10.9.1. O Termo de Vistoria deverá ser assinado, digitalizado e encaminhado para o e-mail indicado pela licitante. Esta deverá assinar o Termo de Vistoria, digitalizá-lo e encaminhá-lo para o e-mail colicitacao@tjma.jus.br;

10.9.2. Termo de Responsabilidade e Sigilo deverá ser encaminhado para o e-mail indicado pela licitante. Esta deverá assinar o Termo de Responsabilidade e Sigilo, digitalizá-lo e encaminhá-lo para o e-mail colicitacao@tjma.jus.br.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

10.10. Não terão fundamento alegações posteriores de desconhecimento dos objetos e suas características de contratação, gestão e execução, sob pretexto da LICITANTE não haver efetuado a vistoria.

11. DA HABILITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. Para fins de HABILITAÇÃO, a LICITANTE deverá apresentar a habilitação parcial e documentação obrigatória, válida no SICAF, para comprovar a sua Regularidade perante a Fazenda Federal, Fazenda Estadual, Fazenda Municipal, Seguridade Social – INSS, Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, ou apresentar esses documentos ao(a) PREGOEIRO(A), via SISTEMA, após convocação.

11.2. A LICITANTE, como prova de QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, deverá apresentar no mínimo:

11.2.1. 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma presencial (nas instalações do contratante) de forma simultânea em pelo menos 16 (dezesseis) municípios, com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 30.000 horas/ano de execução de atividades Service Desk com recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto, escalonamento, atualização de base de conhecimento e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, de acordo com o padrão ITIL e COBIT.

11.2.2. 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma remota ou presencial (nas instalações do contratante) com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 10.000 horas/ano de administração, suporte técnico, gerenciamento, instalação, configuração, implantação, migração, substituição e manutenção de servidores corporativos em ambientes computacionais com alta disponibilidade e virtualização WmWare Vcenter, utilizando sistemas operacionais Windows Server e Linux.

11.2.3. 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove de experiência na execução de serviços de forma remota ou presencial (nas instalações do contratante) com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço prestado igual ou superior a 7.000 horas/ano de monitoração de ambientes (NOC) físicos e lógicos de TI com acionamento das áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas, investigação de problemas, soluções de contorno, atualização de base de conhecimento, acompanhamento de disponibilidade de rede, ativos, servidores, datacenters e serviços de rede e geração de relatórios utilizando tecnologias de monitoramento Zabbix, Nagios ou similares.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

11.2.4. Declaração de que até a assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar:

11.2.4.1. Certificação ISO 20.000 dentro do prazo de validade, emitido por entidade credenciada como certificadora.

11.2.4.2. Comprovação de que possui pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente para realização dos serviços objeto desta licitação conforme especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo: 01 (um) profissional com certificação PMP, 04 (quatro) profissionais com certificação ITIL Foundation V3, (01) profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3 e 03 (três) profissionais com certificação Cobit Foundation.

11.2.4.2.1. Não será permitido, para efeito de comprovação de qualificação técnica, que um mesmo profissional possua mais de 01 (uma) certificação.

11.2.4.2.2. A vinculação permanente será caracterizada através do vínculo empregatício ou participação societária

11.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão ser expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado em que o licitante prestou ou presta serviços de modo satisfatório da mesma natureza e/ou similares aos da presente licitação.

11.3.1. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser impresso(s) em papel timbrado do emitente e conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante, constando o seu CNPJ e endereço completo; descrição clara dos produtos, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo, cargo/função e meios de contato.

11.3.2. Será permitido o somatório de atestados, desde que estes se refiram a contratos existentes no mesmo período.

11.3.3. Poderá ser solicitado cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços com a finalidade de comprovar a legitimidade dos atestados solicitados.

11.4. Os LICITANTES deverão apresentar a seguinte documentação complementar:

11.4.1. Certidão negativa comprobatória da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

11.4.2. Declaração de não parentesco. A presente declaração deverá ser apresentada até a formalização do contrato.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

11.4.3. Certidão Negativa de Condenações por Ato de Improbidade Administrativa, tanto da empresa, como dos sócios, emitida através do site do Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br), para cumprimento da Meta 17 de 2015 do CNJ.

11.4.4. Certidão Negativa no Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas do Portal de Transparência do Governo Federal, obtida por meio do endereço eletrônico (www.portaltransparencia.gov.br).

11.4.5. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida há no máximo 90 (noventa) dias anteriores à data de abertura do certame.

12. QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA

12.1. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 31 da Lei n° 8.666/1993, conforme abaixo

12.1.1. Certidão Negativa de Falência ou Concordata ou, se for o caso, Certidão de Recuperação Judicial e de Recuperação Extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica;

12.1.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

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

12.1.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

12.1.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis apresentados deverão comprovar que a licitante possui, índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um), com os valores extraídos de seu balanço patrimonial.

12.1.3.1. As empresas cadastradas no SICAF que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

12.1.4. As empresas deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contáveis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

13. DA VIGÊNCIA, PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA

13.1. O prazo de vigência do presente Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos do Art. 57, inciso II, da Lei 8.666/93, com eficácia a partir de sua publicação no Diário da Justiça Eletrônico - DJE.

13.2. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços em, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

13.3. Será considerado como início da execução dos serviços a data em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos neste termo de referência e nos seus anexos, com pessoal qualificado e adequadamente treinado, conforme aceite da CONTRATANTE.

13.4. As condições para emissão do aceite serão:

13.4.1. Cumprimento do Plano de Implantação;

13.4.2. Apresentação da equipe da CONTRATADA atendendo aos requisitos presentes para cada grupo de serviços.

13.5. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, o Plano de Implantação dos serviços, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.

13.6. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação;

13.7. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá 3 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

13.8. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

13.9. O Plano de Implantação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

13.9.1. Cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência;

13.9.2. Identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados;

13.9.3. Configurações a serem realizadas;

13.9.4. Impactos e riscos, além do pessoal envolvido na execução dos serviços.

14. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

14.1. Até o 5º dia útil de cada mês o PREPOSTO da CONTRATADA entregará ao Fiscal do Contrato o relatório de serviços executados, com detalhamento dos serviços efetivamente prestados no mês anterior, quantitativos de atividades executados de acordo com os serviços, métricas de qualidade alcançadas quanto aos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), quantitativos de UST e valores cobrados.

14.2. O Gestor do Contrato analisará o relatório e devolverá, em até 05 (cinco) dias úteis, aprovado ou com indicação das correções a serem efetuadas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), referentes ao mês.

14.3. Após a aprovação do relatório dos serviços executados, o preposto da CONTRATADA providenciará a emissão da nota fiscal mensal.

14.4. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA, por Ordem Bancária, no prazo não superior a 30 (trinta) dias, conforme disposto no art.40, XIV, “a”, da Lei nº8.666/93, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação, cumpridos os seguintes requisitos:

14.4.1. Apresentação de nota fiscal de acordo com a legislação vigente à época da emissão (nota fiscal eletrônica, se for o caso), acompanhada da prova de regularidade para com as fazendas Federal, Estadual e Municipal; da regularidade relativa à Seguridade Social; do certificado de regularidade do FGTS e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, emitida pela justiça do Trabalho;

14.5. O pagamento somente será realizado após emissão do Termo de Recebimento Definitivo do objeto.

14.6. A Nota fiscal apresentada em desacordo com o estabelecido no contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida á CONTRATADA com a interrupção do prazo previsto para pagamento.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

14.6.1. A nova contagem do prazo será iniciada a partir da respectiva regularização.

14.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a LICITANTE vencedora não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo TJ-MA, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura será calculado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

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

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

Onde i = taxa percentual anual no valor de 6%.

14.8. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira e documentação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

14.9. O TJMA, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas.

15. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

15.1. A fiscalização do Contrato será de responsabilidade de servidor indicado pela Diretoria de Informática e Automação no ato da contratação.

15.2. Os ficais do contrato terão competência para liquidarem as faturas apresentadas (atesto) encaminhando-as ao pagamento, notificar empresas e solicitar aplicação de sanções.

15.3. A gestão do referido contrato ficará sob a responsabilidade da Diretoria de Informática e Automação, conforme Resolução GP 212018.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto do Contrato.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

16.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual que sejam em conformidade com as previsões editalícias, contratuais ou legais.

16.3. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros contratuais estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica.

16.4. Refazer todos os serviços que forem considerados insatisfatórios perante os parâmetros contratuais estabelecidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado.

16.5. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.

16.6. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar a execução, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

16.7. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.8. Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da União, ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus representantes legais, empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

16.9. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato.

16.10. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.

16.11. 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, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

16.12. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

os seus empregados quando execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros.

16.13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do processo licitatório;

16.14. 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 seus empregados nesse sentido;

16.15. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da execução do objeto à CONTRATANTE.

16.16. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

16.17. Aceitar nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato;

16.18. Prestar o serviço no Estado do Maranhão, nas instalações da CONTRATANTE, quando necessário, conforme requisitos estabelecidos na especificação técnica e nos demais termos do edital;

16.19. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;

16.20. Fornecer mão de obra, devidamente identificada e qualificada, para a execução do objeto;

16.21. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários;

16.22. Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados neste documento e entregar o Termo de Confidencialidade assinado por representante legal da CONTRATADA;

16.23. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

16.24. Comunicar ao responsável pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade dentro da execução do contrato;

16.25. Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que sejam solicitados pela CONTRATANTE;

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

16.26. Manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE.

16.26.1. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates, parâmetros de configuração ou qualquer outro item solicitado pela CONTRATANTE, utilizado e definido na vigência do contrato, deverão constar desta base;

16.27. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE dos novos serviços implantados ou modificados pela CONTRATADA, bem como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo-a na base de conhecimento, sempre que solicitada pela CONTRATANTE;

16.28. Atualizar, quando houver, o banco de dados de gerência de configuração para todos os itens necessários à prestação dos serviços;

16.29. Mapear, em conjunto com a equipe responsável da CONTRATANTE, processos necessários ao cumprimento dos requisitos deste documento;

16.30. Fiscalizar de forma regular e proativa os serviços prestados pelos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as Tarefas estão sendo realizadas;

16.31. Refazer os serviços que forem solicitados pela CONTRATANTE quando entregues em desacordo com os critérios de qualidade previamente definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado e sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes ou aplicação de sanções previstas nas Ordens de Serviço, quando for o caso;

16.32. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte e de monitoramento;

16.33. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços, bem como prover o repasse de conhecimento sempre que um membro da equipe técnica for substituído temporária ou definitivamente;

16.34. Realizar a transferência de conhecimento para os técnicos da CONTRATANTE sempre que a tarefa demandar;

16.35. Apresentar relatório mensal dos serviços prestados;

16.36. Executar todas as Tarefas sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto quando a interrupção for previamente agendada e autorizada pela CONTRATANTE;

16.37. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE;

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

16.38. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões de acesso, pen drives e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de descredenciamento;

16.39. Considerar em seus custos todo e qualquer recurso necessário ao completo atendimento do objeto, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software, equipamentos, instalações físicas, mobiliários (quando não forem utilizados os respectivos itens da CONTRATANTE).

16.40. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;

16.41. Zelar pela estrutura física disponibilizada pela CONTRATANTE;

16.42. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

17.2. Efetuar o pagamento devido desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

17.3. Exercer a fiscalização por servidores designados para esse fim;

17.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADAS quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

17.5. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;

17.6. Documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;

17.7. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA;

17.8. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

17.9. Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, quando necessário, para do objeto do contrato.

18. DAS SANÇÕES

18.1. Em caso de atraso injustificado na execução do objeto licitado, sujeitar-se-á o licitante vencedor à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia, e por ocorrência, até o máximo de 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente.

18.2. A multa a que alude o item anterior não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93.

18.3. Em casos de inexecução parcial ou total das obrigações, em relação ao objeto desta licitação, a Administração poderá, garantida a ampla defesa e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

18.3.1. Advertência por escrito;

18.3.2. Multa de até 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor do contrato ou do empenho, no caso do licitante vencedor não cumprir rigorosamente as exigências contratuais ou deixar de receber a Nota de Empenho, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei, e reconhecido pela autoridade competente;

18.3.3. Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 02 (dois) anos, quando da inexecução contratual sobrevier prejuízo para a Administração;

18.3.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação;

18.3.5. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o poder público, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais;

18.4. A sanção de advertência de que trata o subitem 18.3.1, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

18.4.1. Descumprimento das determinações necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados no fornecimento;

18.4.2. Outras ocorrências que possam acarretar transtornos no fornecimento à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

18.5. O valor das multas aplicadas poderá ser descontado de qualquer fatura ou crédito existente no TJ/MA.

18.6. A penalidade de suspensão será cabível quando o licitante participar do certame e for verificada a existência de fatos que o impeçam de contratar com a administração pública.

18.6.1. Caberá, ainda, a suspensão quando a licitante, por descumprimento de cláusula editalícia, tenha causado transtornos no fornecimento à CONTRATANTE.

18.6.2. A penalidade estabelecida no parágrafo 18.3.4 será da competência da Presidência do TJ/MA ou por agente que receba esta delegação.

19. DO VALOR ESTIMADO

19.1. O valor total estimado para a contratação é de R$ R$ 8.752.930,16 (oito milhões, setecentos e cinquenta e dois mil, novecentos e trinta reais e dezesseis centavos).

20. DO REAJUSTE E REVISÃO

20.1. Os preços apresentados pela licitante vencedora serão irreajustáveis pelo período 12 (doze) meses contados a partir da data apresentação da proposta. Após esse período os mesmos serão reajustados para cobrir alterações no custo dos insumos na mesma proporção da variação verificada no Índice Geral de Preços do Mercado -IGPM da Fundação GetúlioVargas -FGV ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada.

20.2. Os reajustes serão precedidos de solicitação do CONTRATADO.

20.3. O CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

20.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

20.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, às partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

20.6. Fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

21. SITUAÇÕES GERAIS

21.1. Os casos omissos serão resolvidos pelas partes contratantes de comum acordo, tomando-se como base a Lei 8.666/93.

São Luís, 09 de dezembro de 2020.

ERNANE FRASÃO BARBOSA

Matrícula 101386

ANEXO I – SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1. Condições Gerais

1.1. Os serviços de suporte de 1º Nível compreendem aos serviços da Central de Atendimento do TJMA, consistindo nas tarefas de recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes e requisições de serviços referentes à tecnologia da informação via telefone, e-mail, chat, formulários ou ferramenta disponibilizada pelo TJMA, expressando-se com clareza e objetividade tanto na linguagem escrita como na falada, bem como de atender e resolver os tarefas elegíveis.

1.2. A CONTRATANTE será responsável por prover toda a infraestrutura necessária relacionada ao ambiente físico e tecnológico da Central de Atendimento, compreendendo a central telefônica, ferramenta para gerenciamento das tarefas, aplicativos e demais integrações que permitam a execução das Tarefas de Suporte de 1º Nível.

1.3. O prazo de atendimento se inicia no momento (data/hora/minuto) em que a tarefa é aberta e será considerada concluída após o registro da solução do mesmo.

1.4. A Central de Atendimento deverá atender e resolver todas as tarefas elegíveis definidas para o grupo de 1º Nível e, nos demais casos, encaminhá-las para o grupo resolvedor correspondente.

1.4.1. Caso o atendimento da tarefa envolva defeito em hardware, a CONTRATADA deverá registrar na tarefa todas as informações que levaram ao diagnóstico do defeito e encaminhar para a equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível para continuidade do atendimento.

1.5. A lista das tarefas elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Atendimento deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário.

1.6. A lista atual de tarefas elegíveis, bem como previsibilidade de demanda encontram-se no ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

1.7. Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, as tarefas poderão ser escalonadas para demais níveis de atendimento, de acordo com as regras de negócio definidas durante a implantação do contrato.

1.8. Os recursos alocados pela CONTRATADA para prestar serviço de suporte em 1º Nível à CONTRATANTE não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.

1.9. Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna do TJMA ou para fornecedores ou prestadores de serviços que mantenham contrato com o TJMA.

1.9.1. Caberá à Central de Atendimento encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.

1.9.2. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do TJMA) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

2. Da Localização e do Regime de Atendimento do Serviço de Suporte de 1º Nível

2.1. A equipe técnica de 1º Nível ficará alocada integralmente nas dependências da Central de Atendimento da CONTRATANTE na cidade de São Luís (MA).

2.2. Os serviços deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira das 08h às 18h.

3. Do encerramento das Tarefas

3.1. Uma tarefa é considerada resolvida quando o responsável técnico pelo atendimento lança a ação de Resolução.

3.2. A Ferramenta de gestão de tarefas do CONTRATANTE enviará mensagem através do e-mail informando ao usuário, a solução de seu problema.

3.3. O solicitante poderá testar e verificar se seu problema foi resolvido. Caso verifique que o problema persiste, o usuário poderá entrar em contato com a Central de Atendimento para informar que o problema não foi resolvido e pedir que a tarefa seja reaberta e reencaminhada à equipe responsável para nova avaliação.

3.4. As tarefas poderão ser reabertas no prazo de até 07 (sete) dias corridos a contar da data em que a ação de resolução foi lançada no chamado.

3.5. As tarefas resolvidas em outros grupos resolvedores serão encaminhadas para a equipe das Tarefas de Suporte de 1ºNível que realizará contato telefônico com o usuário solicitante para comprovação da resolução do problema, obtendo autorização para encerramento da demanda ou retorno do chamado para equipe resolvedora correspondente.

3.6. Para o caso das tarefas elegíveis, o atendente da equipe de Suporte de 1º Nível deverá obter, ao final do atendimento, a autorização do usuário solicitante para o encerramento do chamado.

3.7. Após o solicitante autorizar o encerramento do chamado este não mais poderá ser reaberto

4. Níveis de Serviços

I01 - INDICADOR 01	
Descrição	Índice de ligações atendidas no prazo.
Meta	Atender 85% de todas as ligações em até 15 segundos.
Calculo	I01 = [(Total de chamadas atendidas no prazo) / (Total de chamadas atendidas)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.
I02 - INDICADOR 02	

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

Descrição	Índice de chamadas abandonadas.
Meta	Percentual máximo de chamadas abandonadas de até 5,00% (cinco por cento).
Calculo	I02 = [(Total de chamadas abandonadas) / (Total de chamadas recebidas)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.
I03 - INDICADOR 03	
Descrição	Índice de tarefas elegíveis resolvidas no prazo.
Meta	Atender 85% das tarefas elegíveis para o 1º Nível em até 20min.
Calculo	I03 = [(Total de tarefas elegíveis resolvidas no prazo) / (Total de tarefas resolvidas)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.

5. Perfis Profissionais

5.1. Atendente de Serviço de Suporte em 1º Nível

Formação
Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.
Experiencia Profissional
Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk ou, ainda, que tenha experiência em suporte técnico em informática.
Certificações/Cursos/Treinamento
Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados: - ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

- COBIT 4.1 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 4.1 ou superior; - ISO 20000, podendo ser apresentada certificação

5.2. Supervisor de Suporte em 1º Nível

Formação
Nível superior completo na área de tecnologia da informação ou administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.
Experiencia Profissional
Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.
Certificações/Cursos/Treinamento
Comprovar, através de apresentação de certificado de conclusão de curso, curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados: - ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior; - COBIT 4.1 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 4.1 ou superior; - ISO 20000, podendo ser apresentada certificação.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO II – SERVIÇOS DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1. Condições Gerais

1.1. Os serviços de suporte de 2º Nível estarão divididos em dois grupos denominados Remoto e Presencial e deverão realizar atendimento de tarefas dos usuários de TIC encaminhados do 1º Nível de Suporte.

1.2. Serviços de Suporte de 2º Nível Remoto

1.2.1. Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento remoto aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos do TJMA, compreendendo os seguintes serviços:

1.2.1.1. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos de TI e serviços.

1.2.1.2. Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução da tarefa uma solução de contorno que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de tarefa poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.2.1.3. Fornecer suporte remoto, mediante autorização do usuário, e esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, Antivírus e aparelhos de TI em geral, suporte a videoconferências, dentre outros.

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

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

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

1.2.1.7. Contatar as equipes internas da área de TI do TJMA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

1.2.1.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJMA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

1.2.1.9. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJMA.

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

1.2.1.11. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de atendimento.

1.2.1.12. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para a equipe prevista nos fluxos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJMA, registrando e abrindo os respectivos chamados quando for o caso.

1.2.1.13. Instalação dos respectivos softwares e/ou configuração de smartphones institucionais, tokens, webcams, leitores de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário.

1.2.1.14. Configurar, nos casos onde for possível ser feito de forma remota, estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração e segurança da informação homologados pelo TJMA.

1.2.1.15. Fornecer suporte a softwares básicos, tais como planilhas eletrônicas e editores de texto em geral, antivírus, dentre outros que venham a ser homologados pelo TJMA.

1.2.1.16. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do PJMA.

1.2.1.17. Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho PJMA, atualmente sistemas Windows.

1.3. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial

1.3.1. Prestação de serviços de suporte técnico por meio de atendimento presencial aos equipamentos e usuários de soluções de TIC, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários internos do PJMA, compreendendo os seguintes serviços:

1.3.1.1. Executar avaliação técnica nas estações de trabalho dos usuários, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços.

1.3.1.1.1. Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.3.1.1.2. Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá

registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.

1.3.1.1.3. Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.

1.3.1.2. Prover esclarecimento de dúvidas sobre softwares, sistemas operacionais e aplicativos básicos, editores de texto, planilhas eletrônicas, Antivírus e aparelhos de TI em geral, suporte a videoconferências, suporte a VOIP, suporte ao uso de conexão via VPN, dentre outros.

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

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

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

1.3.1.6. Contatar as equipes internas da área de TI do TJMA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

1.3.1.7. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TJMA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

1.3.1.8. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TJMA.

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

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

1.3.1.11. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

1.3.1.12. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TJMA.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

1.3.1.13. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para a equipe prevista nos fluxos de atendimento estabelecidos pela CONTRATANTE ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TJMA, registrando e abrindo os respectivos chamados quando for o caso.

1.3.1.14. Fornecer suporte presencial a estações de trabalho (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners).

1.3.1.14.1. Caso seja necessária a remoção de qualquer equipamento para laboratório de informática, a CONTRATADA, mediante autorização expressa do solicitante do atendimento, deverá fazer a remoção do equipamento para a Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos para as intervenções necessárias. O prazo de atendimento ficará suspenso até que o equipamento esteja novamente disponível para retorno a unidade.

1.3.1.14.1.1. Tão logo o equipamento esteja disponível, a CONTRATADA deverá retomar o atendimento realizando a entrega e instalação na unidade solicitante.

1.3.1.15. Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça.

1.3.1.16. Instalação e configuração de smartphones institucionais, projetores de multimídia, tokens, webcams, leitor de código de barras, certificados digitais, mouses, teclados, monitores, microfones, caixas de som, entre outros equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do Poder Judiciário.

1.3.1.17. Configurar, instalar e desinstalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração e segurança da informação homologados pelo TJMA.

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

1.3.1.19. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TJMA, bem como atualizar o repositório de software.

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

1.3.1.21. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.

1.3.1.22. Realizar a organização dos racks de equipamentos do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, um máximo de 04 (quatro) por mês, conforme solicitado pela CONTRATANTE.

1.3.1.23. Realizar atendimentos de chamados relativos aos sistemas operacionais utilizados nas estações de trabalho Poder Judiciário do Estado do Maranhão, atualmente sistemas Windows.

1.3.1.24. Acompanhar presencialmente as Eventos, Treinamentos, Reuniões, Sessões do Pleno e das Câmaras Reunidas do TJMA (não compartilhando técnico durante sessões simultâneas), com o objetivo de

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

prestar suporte técnico aos Desembargadores, Assessores, Juízes Auxiliares, servidores e quaisquer outras autoridades presentes, no uso dos equipamentos de microinformática institucionais e dos programas e aplicativos utilizados pelo PJMA.

1.3.1.24.1. Neste tipo de atendimento o técnico acompanhará toda a realização da sessão, ficando disponível para realizar os atendimentos que porventura ocorrerem ao longo da sessão.

1.3.1.25. Preparar ambiente para realização de videoconferências (montagem e configuração dos equipamentos, teste de funcionamento dos equipamentos e do serviço de videoconferência, prestação de orientações aos usuários sobre a utilização dos equipamentos e softwares para a realização da videoconferência quando necessário).

1.3.1.26. Acompanhar presencialmente a realização de videoconferências nas Câmaras do TJMA, no Pleno e em casos que envolvam os Tribunais Superiores.

1.3.2. Os deslocamentos necessários dentro da Comarca de atuação das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial, bem como seus respectivos custos e meios de transporte ocorrerão às expensas da CONTRATADA.

1.3.2.1. A CONTRATADA deverá possuir, pelo menos, um veículo próprio para efetuar deslocamento de seus recursos técnicos na Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís.

1.3.2.1.1. Para fins deste certame, entende-se Região Metropolitana da Grande Ilha de São Luís, a região composta pelos seguintes municípios São Luís, São José de Ribamar, Paço do Lumiar e Raposa.

1.3.2.1.2. Para fins de cálculo dos custos e, baseado no histórico de atendimentos, estima-se o deslocamento médio de 2.062 km/mês (dois mil e sessenta e dois quilômetros por mês).

1.3.2.2. A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Maranhão

2. Da Localização e do Regime de Atendimento do Serviço de Suporte de 2º Nível

2.1. Serviço de Suporte em 2º Nível Remoto

2.1.1. A equipe técnica de 2º Nível Remoto ficará alocada integralmente nas dependências do TJMA na cidade de São Luís (MA).

2.1.2. A CONTRATANTE disponibilizará estrutura necessária para execução das atividades, incluindo espaço físico, mobiliário, desktops, ramais, aparelhos telefônicos, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais, acesso à internet, ferramenta de acesso remoto.

2.1.3. Os serviços deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira das 08h às 18h.

2.1.4. Os recursos alocados nas dependências da CONTRATANTE para prestar serviço de suporte em 2º Nível Remoto não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO II – SERVIÇOS DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

2.2. Serviço de Suporte em 2º Nível Presencial

2.2.1. Os serviços deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira das 08h às 18h.

2.2.1.1. Excepcionalmente e, mediante agendamento prévio, os serviços poderão ser realizados em finais de semana e em horários alternativos.

2.2.2. O Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial prestará serviço a todas as unidades do Poder Judiciário em todo o Estado do Maranhão, sendo que deverão haver equipes fixas em postos de atendimento nas dependências da CONTRATANTE nas seguintes unidades:

Comarca	Local
São Luís	Sede do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).
	Centro Administrativo do Tribunal de Justiça do Maranhão localizado na cidade de São Luís (MA).
	Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos localizada na cidade de São Luís (MA).
	Fórum Des. Sarney Costa localizado na cidade de São Luís (MA).
Imperatriz	Fórum Henrique de La Roque localizado na cidade de Imperatriz (MA).
Caxias	Fórum Des. Raimundo Almada Lima localizado na cidade de Caxias (MA).
Timon	Fórum Des. Dr. Amarantino Ribeiro Gonçalves localizado na cidade de Timon (MA).

2.2.3. Os recursos alocados pela CONTRATADA nos postos fixos para prestar serviço de suporte em 2º Nível Presencial não poderão ser compartilhados com outros clientes da CONTRATADA.

2.2.4. A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas nos locais de maior demanda.

2.2.5. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador apenas para as equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível da CONTRATADA que estiverem localizadas nos postos fixos de atendimento.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

Todos os demais equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho deverão ser providos pela CONTRATADA e deverão ser devidamente certificados pelos respectivos órgãos reguladores. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de suporte do 2º Nível.

2.2.6. Todos os equipamentos, recursos e instrumentos de trabalho necessários para os atendimentos nas unidades do interior do Estado serão providos pela CONTRATADA.

2.2.7. Abaixo segue lista de equipamentos de trabalho que deverão ser providos pela CONTRATADA em quantidade adequada e suficiente para a satisfatória prestação dos serviços de Suporte de 2º Nível Presencial:

2.2.7.1. Multímetros digitais.

2.2.7.2. HD's externos USB.

2.2.7.3. Chaves Torque.

2.2.7.4. Chaves de fenda.

2.2.7.5. Alicates de crimpagem.

2.2.7.6. Alicates de corte.

2.2.7.7. Alicates de bico.

2.2.7.8. Chaves Philips.

2.2.7.9. Aspiradores e sugadores para limpeza de estações de trabalho, impressoras e scanners.

3. Locais onde o atendimento será obrigatoriamente presencial

3.1. Os chamados registrados para atendimentos nas unidades abaixo elencadas deverão ser realizados de forma obrigatoriamente presencial:

3.1.1. Presidência;

3.1.2. Vice-Presidência;

3.1.3. Gabinete do Corregedor;

3.1.4. Gabinetes de Desembargadores;

3.1.5. Salas de Sessões do TJMA;

3.1.6. Salões do Pleno do TJMA;

3.1.7. Salões do Júri do Fórum Des. Sarney Costa (São Luís-MA).

3.1.8. Salas de audiências do Fórum Des. Sarney Costa (São Luís-MA).

3.2. Para o atendimento aos demais chamados, adotar-se-á o atendimento remoto como padrão inicial de atendimento, passando para o atendimento presencial sempre que necessário.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

4. Usuários com Regime de Atendimento Diferenciado

4.1. Devido às características particulares do Poder Judiciário do Estado do Maranhão e à consequente necessidade de se prestar um atendimento prioritário e mais célere a um grupo de autoridades e usuários críticos, será estabelecida uma lista com até 100 (cem) usuários que serão atendidos com tempos de atendimento menores e admitem a solicitação imediata da equipe de Serviço de Suporte de 2º Nível.

4.2. A lista de usuários com regime de atendimento diferenciado será definida pelo TJMA e será repassada à CONTRATADA na Reunião Inicial de Alinhamento podendo ser atualizada a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

4.3. Os tempos para atendimento aos Usuários com Regime de Atendimento Diferenciado serão estabelecidos nos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.

5. Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível

5.1. A CONTRATADA deverá oferecer Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível, que será responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades da Diretoria de Informática e Automação.

5.2. Antes do início da prestação dos serviços, a CONTRATANTE deverá comunicar formalmente as pessoas que realizarão o serviço de supervisão das Tarefas de Suporte de 2º Nível.

5.3. Compete ao Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível:

5.3.1. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

5.3.2. Supervisionar a execução dos serviços técnicos prestados tanto de forma remota como

presencial em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Maranhão na Capital e quanto no interior do Estado.

5.3.3. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

5.3.4. Avaliar o desempenho dos técnicos nos atendimentos remotos e presenciais seja acompanhando os atendimentos, avaliando os retornos das pesquisas de satisfações, avaliando as reclamações apresentadas pela equipe da CONTRATANTE responsável pela fiscalização e acompanhamento do Contrato, identificando oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências nos casos de identificação de problemas, contatando o usuário e buscando informações sobre como seria possível melhorar o atendimento. As avaliações deverão ser apresentadas mensalmente.

5.3.5. Elaborar e apresentar, mensalmente, relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades supervisionadas.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

5.3.6. Implantar, manter e gerenciar a escala de trabalho e a distribuição dos profissionais do Serviço de Suporte de 2º Nível de modo a prestar um atendimento de qualidade e dentre os níveis de serviços estabelecidos a todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Maranhão tanto na Capital e quanto no interior do Estado.

5.3.7. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.

5.3.8. Elaborar e manter atualizados os scripts de atendimento na Base de Conhecimento.

5.3.9. Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o Processo de Gerenciamento do Conhecimento.

5.3.10. Realizar auditoria mensal dos registros de atendimento em uma amostra aleatória correspondente a 5% (cinco por cento) dos chamados atendidos pelo Serviço de Suporte de 2º Nível, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas).

5.3.11. Manter registros históricos das auditorias realizadas sobre os atendimentos remotos e/ou

presenciais e dos registros, com informações sobre quem auditou, quem foi o auditado, resultados da auditoria, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.

5.3.12. Cabe à CONTRATADA o dimensionamento do Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível.

5.3.13. Todos os custos referentes ao Serviço de Supervisão do Suporte de 2º Nível já devem estar contemplados no valor a ser estabelecido para as Tarefas de Suporte – Serviço de Suporte de 2º Nível.

6. Capacitação contínua da equipe de suporte de 2º nível

6.1. Anualmente, os profissionais da equipe das Tarefas de Suporte de 2º Nível deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas) para os serviços de operação e 32h (trinta e duas horas) para os serviços de supervisão.

6.2. Os treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório anual, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.

7. Níveis de Serviço

I01 - INDICADOR 01	
Descrição	Índice de chamados abertos por usuários com regime de atendimento diferenciado resolvidos dentro do prazo.

Meta	Resolver 90% dos chamados resolvidos em até 1h a contar do recebimento.
Calculo	I01 = [(Total de chamados para usuários diferenciados atendidos no prazo) / (Total de chamados recebidos para usuários diferenciados)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.
I02 - INDICADOR 02	
Descrição	Índice de atendimentos iniciados no prazo.
Prazos para início do atendimento (SLA)	- Nas unidades onde houverem posto fixo, de até 30min a contar do recebimento do chamado; - Nas unidades das cidades de Imperatriz e São Luís onde não houver posto fixo, de até 6h úteis a contar do recebimento do chamado; - Nas demais unidades do Estado, de até 72h úteis a contar do recebimento do chamado.
Meta	85% dos chamados com início de atendimento em até 30min a contar do recebimento.
Calculo	I02 = [(Total de atendimento presencial iniciados no prazo) / (Total de chamados iniciados no período)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.
I03 - INDICADOR 03	
Descrição	Índice de chamados resolvidos no prazo.
Meta	80% dos chamados resolvidos no prazo previsto a contar do início do atendimento.
Calculo	I03 = [(Total de chamados resolvidos no prazo) / (Total de chamados resolvidos no período)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 5%.

8. Perfis Profissionais

8.1. Técnico de serviço de suporte em 2º nível

Formação
Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo
Experiencia Profissional

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico em informática em ambiente Windows, Linux, Microsoft Office, LibreOffice, softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla, softwares de Navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção).
Certificações/Cursos/Treinamento
Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados: - ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior; - COBIT 4.1 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 4.1 ou superior.

8.2. Supervisor de 2º Nível

Formação
Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC.
Experiencia Profissional
Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.
Certificações/Cursos/Treinamento
Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação, em algum dos itens abaixo relacionados: - ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior. - COBIT 4.1 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 4.1 ou superior - ISO 20000.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO III – SERVIÇOS DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA

1. Condições Gerais

1.1. Os serviços de Suporte a Infraestrutura estarão divididos em 4 (quatro) grupos a seguir definidos:

Grupo	Descrição
G01	Serviços de suporte ao ambiente de produção de sistemas corporativos
G02	Serviços de suporte à infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN
G03	Serviços de suporte ao ambiente de virtualização
G04	Serviços de suporte à segurança da informação

1.2. A administração da solicitação e da prestação dos serviços será realizada por intermédio de Tarefas de Sustentação emitidas pelo CONTRATANTE e gerenciadas pela ferramenta de gestão de tarefas em operação no ambiente do contratante, o qual deverá ser customizado pela contratada para tal finalidade, caso seja necessário, na etapa de execução do contrato.

1.3. As Tarefas de sustentação serão elaboradas com base nas atividades a serem executadas pela contratada de acordo com os critérios definidos no Anexo V - Catálogo de Serviços.

1.4. As Tarefas de sustentação deverão ser classificadas em conformidade com as atividades contidas em cada conjunto de serviços definidos no Anexo V - Catálogo de Serviços.

2. Serviços de Suporte ao ambiente de produção de sistemas corporativos (G01)

2.1. Consistem no conjunto de atividades relacionadas à:

2.1.1. Planejamento, implantação, suporte técnico, documentação e operação dos ambientes de produção que viabilizam o provimento dos sistemas corporativos.

2.1.2. Planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Windows, plugins e complementos de terceiros.

2.1.3. Planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema operacional Linux, plugins e complementos de terceiros.

2.1.4. Planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em sistemas de gerência de banco de dados (SGBD).

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

2.1.5. Planejamento, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, otimização, segurança e documentação em sistema de correio eletrônico ZIMBRA OpenSource.

2.1.6. Planejamento, realização de estudos, instalação, configuração, atualização, suporte técnico, diagnóstico, resolução de problemas, otimização, segurança e documentação em servidores web e de aplicação

2.1.7. Instalação, configuração, análise, manutenção, otimização, atualização e documentação dos sistemas de armazenamento NAS e SAN do CONTRATANTE, bem como realização de diagnóstico e resolução de problemas.

2.1.8. Execução de rotinas para manutenção e controle do sistema e dos equipamentos de backup, análise de desempenho e manutenções proativas, restores, documentação e armazenagem de mídias.

2.1.9. Planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura.

3. Serviços de suporte à infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN (G02)

3.1. Consistem no conjunto de atividades relacionadas à:

3.1.1. Planejamento, projeto, implantação, suporte técnico, documentação e operação da infraestrutura de conectividade de redes LAN/WAN/WLAN.

3.1.2. Planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de monitoramento de ativos de TI baseado nas plataformas CISCO Prime Infrastructure e Zabbix.

3.1.3. Planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de configuração de ativos de TI baseado na plataforma CISCO Prime Infrastructure.

4. Serviços de suporte ao ambiente de virtualização (G03)

4.1. Consistem no conjunto de atividades relacionadas à:

4.1.1. Administração e ao gerenciamento de ambiente virtual compreendendo hosts, templates, máquinas virtuais, virtualização de aplicações, pools de storage, cluster de servidores, mecanismos de balanceamento e movimentação de recursos, dentre outras atividades não enumeradas taxativamente.

5. Serviços de suporte à segurança da informação (G04)

5.1. Consistem no conjunto de atividades relacionadas à:

5.1.1. Apoio à sustentação tecnológica das plataformas de segurança da informação empregadas pelo contratante, incluindo administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico,

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas e documentação e demais serviços relacionados à segurança da informação.

5.1.2. Definição de controles que asseguram a segurança de ambientes de TI corporativos, incluindo controle de acesso, segurança de telecomunicações e redes, governança de segurança da informação, criptografia, arquitetura e design de segurança, segurança de operações, continuidade dos negócios e planejamento para recuperação de desastres, conformidade com leis e regulamentos relacionados a crimes de TI e segurança física.

5.1.3. Planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gerenciamento de desktops.

5.1.4. Gerenciamento de usuários e grupos de segurança, permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas, caixas postais e listas de distribuição.

5.1.5. Planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação em sistema de gestão de identidades.

6. Complexidade

6.1. Tendo em vista a variabilidade do grau de complexidade das atividades previstas nesta especificação técnica e a criticidade dos respectivos serviços de TI para a organização, foram estabelecidos distintos níveis de complexidade para o desempenho de cada atividade. Assim sendo, foram definidos 5 (cinco) níveis de complexidade, seguir enumerados: Baixa (B), Intermediária (I), Mediana (M) e Alta (A).

6.2. Como resultado de tal proposição, tem-se que 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 procedimento/rotina mapeada na respectiva tarefas; e por consequência, a quantidade de USTs satisfatória para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado na execução da atividade.

6.3. Por conseguinte, as atividades especificadas neste documento em cada grupo de serviços possuem diferentes graus de complexidade, o que se reflete diretamente na qualificação profissional exigida para sua realização. Portanto, por esta razão foi atribuído para cada atividade um grau de complexidade selecionado a partir dos 4 (quatro) níveis de complexidade elencados anteriormente.

6.4. Sobretudo, cabe salientar que o grau de complexidade exigido para a realização de cada atividade foi estipulado a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução, da percepção do risco e das decisões necessárias à conclusão da tarefa, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional do contratante.

6.5. O quadro abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade definindo pesos para elevação da remuneração da atividade.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO III – SERVIÇOS DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA

Grau Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Peso
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, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1
Intermediária	I	Atividades operacionais como cadastro de usuários, ativação de pontos, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-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
Mediana	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentação técnica, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura 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
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

6.6. A lista não exaustiva de serviços de suporte a infraestrutura, bem como complexidades estão definidos no Anexo V - Catálogo de Serviços.

7. Da Localização e do Regime de Atendimento do Serviço de Suporte a Infraestrutura

7.1. Os serviços deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira das 07h às 19h.

7.2. O atendimento de incidentes que tenham um nível de impacto extremamente elevado para o TJMA e que inviabilizem operação normal dos sistemas considerados críticos para o Poder Judiciário do Estado do Maranhão não poderão ser interrompidos em decorrência do término do horário de cobertura dos serviços.

7.2.1. A CONTRATANTE alertará sobre os incidentes através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicações.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

7.2.2. Para fins de cálculo do custo e, tomando por base, o histórico de incidentes desta natureza outubro/2019 a outubro/2020, deve-se considerar no máximo 20 (vinte) ocorrências por ano.

7.3. A equipe de suporte à Infraestrutura deverá prestar os serviços de forma remota, não tendo posto fixo nas dependências do Poder Judiciário do Maranhão, podendo estar alocada nas dependências da Contratante em qualquer lugar do Brasil.

7.3.1. O acesso remoto ao ambiente de infraestrutura será concedido por conexão VPN, com chave de acesso individual fornecido pela Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações.

7.3.2. O acesso físico ao ambiente de infraestrutura ocorrerá, quando necessário, sempre na cidade de São Luís (MA), em dias úteis no período de das 7h às 19hs, ressalvados os casos do item 7.2.

8. Níveis de Serviço

I01 - INDICADOR 01	
Descrição	Atendimento de tarefas que incluam administração, planejamento, implantação, suporte técnico, desenvolvimento, redesenho da arquitetura, elaboração de planos de testes, depuração, codificação, documentação, manutenção, monitoria e elaboração de scripts.
Meta	Máximo em 10 dias úteis, salvo especificação diferenciada na tarefa.
Glosa	0,5 % do valor da tarefa para cada dia de atraso, limitados a 10% do valor da tarefa.
Grupo	Indicador comum a todos os grupos
I02 - INDICADOR 02	
Descrição	Realizar tarefas de rotinas de manutenção de forma a garantir o bom funcionamento do ambiente.
Meta	Atender 100% das tarefas nos prazos agendados, salvo especificação diferenciada na tarefa.
Glosa	0,5 % do valor da tarefa para cada dia de atraso, limitados a 10% do valor da tarefa.
Grupo	Indicador comum a todos os grupos
I03 - INDICADOR 03	
Descrição	Atendimento de tarefas incluindo as seguintes atividades: realização de e manutenção de alta complexidade e criticidade.
Meta	Máximo em 10 dias úteis a contar do recebimento, salvo especificação diferenciada na tarefa.
Glosa	0,5 % do valor da tarefa para cada dia de atraso, limitados a 10% do valor da tarefa.
Grupo	Indicador comum a todos os grupos
I04 - INDICADOR 04	

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

Descrição	Tarefas relacionadas a medições, elaborar relatórios, reportar informações, documentar processos, manter a documentação atualizada, gerenciar recursos, cadastrar e manter o inventário de componentes/serviços, executar testes e planos previamente elaborados, realizar registros e controles, atualizar bases de dados, auxiliar na customização de ferramentas, desenvolver variadas atividades operacionais pertinentes a cada processo de gerenciamento de atividades.
Meta	Máximo em 30 dias úteis a contar do recebimento, salvo especificação diferenciada na tarefa.
Glosa	0,5 % do valor da tarefa para cada dia de atraso, limitados a 10% do valor da tarefa.
Grupo	Indicador comum a todos os grupos
I05 - INDICADOR 05	
Descrição	Tarefas relacionadas ao gerenciamento de usuários e grupos de segurança no serviço de diretório de rede e nos sistemas corporativos; gerenciamento de usuários no serviço de mensageria e comunicação; gerenciamento de permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas corporativos; gerenciamento de caixas postais e listas de distribuição no serviço de correio eletrônico.
Meta	Atender todas as tarefas no prazo máximo de 1 dia útil a contar do recebimento
Glosa	0,5 % do valor da tarefa para cada dia de atraso, limitados a 10% do valor da tarefa.
Grupo	Aplicável as tarefas do Grupo 4.

9. Perfis Profissionais

9.1. Analista de Ambiente de Produção de Sistemas Corporativos

Formação		
Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.		
Nível de Experiência	**Qualificação (No mínimo uma certificação)**	**Nível de Complexidade das Tarefas**
Junior	- Certificação LPIC 1 - Linux Professional - Institute Certification Level 1; - Certificação Cisco Certified Technician (CCT); - Certificação Cisco CCNA; - Certificação CommVault Certified Professional;	Intermediária

	- Certificação CompTIA Cloud+ ; - Certificação CompTIA Linux+ ; - Certificação Red Hat Certified System Administrator; - Certificação Bacula Backup Software Certified Administrator.	
Pleno	- Certificação LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2; - Certificação Cisco CCNP Enterprise; - Certificação CCNP Data Center. - Certificação CompTIA Server+ ; - Certificação Red Hat Certified Engineer; - Certificação Red Hat Certified Specialist in Linux Performance Tuning; - Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting;	Mediana
Sênior	- Certificação LPIC 3: Ambiente Misto - Linux Professional Institute Certification Level 3; - Certificação CCIE Enterprise Infrastructure. - Certificação Red Hat Certified Architect; - Certificação Red Hat Certified Specialist in High Availability Clustering;	Alta

9.2. Analista de Infraestrutura de Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN

Formação		
Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.		
Nível de Experiência	**Qualificação (No mínimo uma certificação)**	**Nível de Complexidade das Tarefas**
Junior	- Certificação Cisco CCNA; - Certificação Cisco Certified CyberOps Associate. - Certificação CompTIA Network+ .	Intermediária

Pleno	- Certificação Cisco CCNP Enterprise; - Certificação Cisco Certified CyberOps Professional; - Certificação Cisco CCNP Security Certification; - Certificação Cisco CCNP Data Center;	Mediana
Sênior	- Certificação Cisco CCIE Enterprise Wireless; - Certificação Cisco CCIE Enterprise Infrastructure; - Certificação Cisco CCIE Data Center - Certificação Cisco Certified Architect (CCAr).	Alta

9.3. Analista de Ambiente de Virtualização

Formação		
Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.		
Nível de Experiência	**Qualificação (No mínimo uma certificação)**	**Nível de Complexidade das Tarefas**
Junior	- Certificação Vmware Certified Associate (VCA). - Docker Certified Associate (DCA); - Red Hat Certified Specialist in Container for Kubernetes. - Certified Kubernetes Administrator (CKA).	Intermediária
Pleno	- Certificação VMware Certified Professional (VCP); - Certificação Red Hat Certified Specialist in Virtualization; - Certificação LPIC 3: Virtualização e alta disponibilidade - Linux Professional Institute Certification Level 3.	Mediana
Sênior	- Certificação VMware Certified Advanced Professional (VCAP) - Certificação VMware Certified Design Expert;	Alta

9.4. Analista de Segurança da Informação

Formação
Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima

de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

Nível de Experiência	Qualificação	Nível de Complexidade das Tarefas
Junior	**Certificação obrigatória:** - LPIC 1 - Linux Professional Institute Certification Level 1 **No mínimo uma certificação das listadas abaixo:** - Certificação CompTIA Security+ ; - Certificação ISO/IEC 27002 Foundation - Certificação Cisco Certified CyberOps Associate;	Intermediária
Pleno	**Certificação obrigatória:** - LPIC 2 - Linux Professional Institute Certification Level 2 **No mínimo uma certificação das listadas abaixo:** - Certificação Cisco CCNP Security; - Certificação Cisco Cisco Certified CyberOps Professional; - Certificação Palo Alto Networks Certified Network Security Administrator (PCNSA); - Certificação CISSP: Certified Information System Security Professional; - Certificação CompTIA CySA +; - Certificação CompTIA PenTest+ ;	Mediana
Sênior	**Certificação obrigatória:** - LPIC 3 - Linux Professional Institute Certification Level 3; **No mínimo uma certificação das listadas abaixo:** - Certificação CompTIA Security+ ; - Certificação Cisco CCIE Security; - Certificação CISM: Certified Information Security Manager; -CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP);	Alta

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO IV – SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

1. Condições Gerais

1.1. Os serviços de monitoramento de infraestrutura consistem no conjunto de atividades relacionadas ao monitoramento dos equipamentos e serviços necessários à manutenção da disponibilidade do ambiente de TIC do contratante, bem como às ações proativas de resposta às falhas detectadas, compreendendo:

1.1.1. Monitoramento e acompanhamento de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, canais de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam serviços do CONTRATANTE.

1.1.2. Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos junto a fabricantes e fornecedores de servidores, ativos de rede, sistemas de armazenamento, enlaces de comunicação e demais equipamentos e serviços.

1.1.3. Monitoramento das condições ambientais do "datacenter", incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistema de suprimento de energia elétrica.

1.1.4. Execução quando necessário de abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados a alimentação elétrica, refrigeração, controle ambiental e demais elementos relacionados à infraestrutura física e lógica do "datacenter".

1.1.5. Fiscalização do acesso físico aos ambientes do "datacenter", acompanhamento de terceiros e demais autorizados, registro de todos os acessos e suas finalidades.

1.1.6. Comunicação com usuários do contratante, profissionais da contratada e demais áreas do contratante para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento do restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas.

1.1.7. Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas, incluindo abertura de tarefas para a equipe responsável, visando ao restabelecimento dos serviços críticos afetados.

1.1.8. Remoção, instalação e movimentação de menor monta de equipamentos no "datacenter", ou apoio a instalação e movimentação de maior complexidade, sendo que as movimentações propriamente ditas e/ou instalações maiores quanto a seus aspectos técnicos e de maior complexidade são cobertas pelos contratos de manutenção do "datacenter" ou de fornecimento de equipamentos.

1.1.9. Execução de scripts previamente definidos de inicialização, desligamento, religamento, instalação, configuração, atualização, disponibilização de servidores, ativos de rede, sistemas de armazenamento e demais equipamentos e elementos do "datacenter", físicos ou virtuais.

1.1.10. Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos de rotina de operação, de monitoração, de suporte e de respostas para alertas e incidentes. Gráficos e imagens, quando necessários para clareza serão discutidos caso a caso tendo como objetivo a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO IV – SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

1.1.11. A ação padrão da CONTRATADA frente a um alerta deverá ser a abertura imediata de uma tarefa na ferramenta disponibilizada pela CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade desse sistema, será admitida a mera comunicação à CONTRATANTE por e-mail ou mensageria instantânea, acompanhados de ligação telefônica à equipe responsável.

2. Da Localização e do Regime de Atendimento do Serviço de Monitoramento

2.1. A equipe técnica de monitoramento ficará alocada integralmente nas dependências da CONTRATANTE na cidade de São Luís (MA).

2.2. A CONTRATANTE será responsável por prover toda a infraestrutura necessária relacionada ao ambiente físico e tecnológico, incluindo ferramenta para monitoramento e demais integrações que permitam a execução dos serviços.

2.3. Os serviços deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta feira das 07h às 19h.

3. Níveis de Serviços

I01 - INDICADOR 01	
Descrição	Tempo de resposta a incidentes
Meta	95% dos alertas com tratamento de resposta iniciado em até 15min.
Calculo	I01 = [(Total de alertas tratados no prazo) / (Total de alertas)] * 100
Glosa	Desconto de 0,1% por ponto percentual abaixo da meta limitados a 10%.

4. Perfis Profissionais

4.1. Analista de Operação e Monitoramento

Formação
Curso superior completo nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software ou Ciências Exatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização na área de Informática com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, ou curso de mestrado na área de Informática, comprovada por cópia do respectivo diploma, devidamente registrado, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Experiencia Profissional

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO IV – SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk ou, ainda, que tenha experiência em suporte técnico em informática.
Certificações/Cursos/Treinamento
Comprovar, através de apresentação de certificado, conclusão de curso de, pelo menos, 12 (doze) horas de qualificação em algum dos itens abaixo relacionados: - ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior. - COBIT 4.1 ou superior, podendo ser apresentada certificação em COBIT 4.1 ou superior; - ISO 20000, podendo ser apresentada certificação

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Condições Gerais

1.1. A prestação dos serviços será realizada por meio do envio de Tarefas diretamente na ferramenta de gestão de tarefas do Contratante, as quais detalharão minuciosamente as atividades a serem executadas pela Contratada, por meio do emprego do conjunto de atividades (tarefas) contidas no presente anexo, sendo que essas são definidas em cada tabela do respectivo grupo de serviços.

1.2. Os serviços que poderão ser demandados da contratada pelo contratante estão pré-definidos em cada tabela de atividades que está contida no respectivo grupo de serviços, assim como o custo estimado em UST para cada atividade de cada grupo de serviços.

1.3. Os serviços contemplados no objeto dessa contratação e previstos de serem executados pelos profissionais da empresa contratada são descritos a seguir, bem como a respectiva quantidade de USTs equivalentes a cada serviço a ser demandado.

1.4. As estimativas de esforço por atividade que foram projetadas basearam-se no andamento dos processos e crescimento da demanda do contratante e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual.

1.5. A complexidade definida no contexto de cada atividade considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas.

1.6. Os serviços estabelecidos no presente catálogo foram valorados em função de seu nível de complexidade, para os quais foram considerados níveis proporcionais de esforços, bem como indicação do perfil profissional necessário à sua consecução para que desta forma possa garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

1.7. Tendo em vista a ampla abrangência, a dinamicidade dos processos de trabalho, a evolução das tecnologias e a complexidade das plataformas e serviços de infraestrutura mantidos pelo contratante, o presente catálogo descreve os principais serviços a serem demandados tomando-se por base os registros históricos de serviços já executados no ambiente do contratante. Além disso, a concepção do conjunto de categorias que compõem o presente catálogo baseia-se em atividades típicas das áreas de conhecimento relacionadas ao objeto da contratação.

1.8. Durante o período de transição contratual e sempre que for comprovadamente necessário, outras atividades/grupos de serviços relacionados ao objeto da contratação, os quais

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

não tenham sido descritos explicitamente na versão original do catálogo de serviços poderão vir a ser propostos, bem como ajustes na coleção de atividades/grupos de serviços existentes poderão vir a ser posteriormente considerados em comum acordo entre o Contratante e a Contratada e deverão compor uma base de dados para fins de complementação das atividades/grupos de serviços do catálogo de serviços mediante apostilamento.

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2. Serviços de Suporte de 1º Nível

ID	Tarefa	Peso	Tempo médio de atendimento (min)	Custo Unitário (UST)	Tarefa	Nº ocorrências previstas no mês	Custo Total da Atividade (UST)
N01.01	Prestar esclarecimento de dúvidas de usuário sobre hardware, software e aplicativos homologados da Contratante.	1	10	0,167	Suporte	300	50
N01.02	Prestar informações sobre disponibilidade de serviços (Internet, Rede, Email, Sistemas Corporativos e outros)	1	10	0,167	Suporte	400	67
N01.03	Prestar esclarecimento de dúvidas sobre disponibilidade de sistemas judiciais e administrativos da Contratante	1	10	0,167	Suporte	2100	350
N01.04	Prestar informações de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviços (ANS's).	1	10	0,167	Suporte	300	50
N01.05	Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.	1	10	0,167	Suporte	200	33
N01.06	Escalar e encaminhar, para a equipe de suporte de nível superior, os chamados não tratados no 1º nível	1	7	0,117	Suporte	1500	175
N01.07	Resolver um incidente, aplicando uma solução de contorno ou definitiva, disponível na base de dados de erros conhecidos.	1	20	0,333	Suporte	500	167
N01.08	Investigar e diagnosticar solução inicial dos chamados em 1º nível, aplicando "scripts" e base de erros conhecidos mais simples.	1	20	0,333	Suporte	800	267
TOTAL DE SERVIÇOS							**1158**

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3. Serviços de Suporte de 2º Nível

ID	Lista não exaustiva de Tarefas	Peso	Tempo médio de atendimento (h)	Custo Unitário (UST)	Tarefa	Nº ocorrências previstas no mês	Custo Total da Atividade (UST)
N02.01	Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico e seu uso;	1,00	0,50	0,50	Suporte	400	200
N02.02	Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização de equipamentos de videoconferencia e gravação de audiencias	1,00	0,50	0,50	Suporte	200	100
N02.03	Efetuar substituição de suprimentos de impressão	1,00	0,25	0,25	Suporte	200	50
N02.04	Realizar configuração de impressoras, escâneres e outros equipamentos/dispositivos periféricos às estações de trabalho	1,00	0,50	0,50	Suporte	300	150
N02.05	Realizar entrega, recolhimento ou remanejamento de equipamentos de informática	1,00	0,50	0,50	Suporte	200	100
N02.06	Realizar instalação, remoção ou atualização de software em estações de trabalho	1,00	0,50	0,50	Suporte	600	300
N02.07	Efetuar reparo em nobreaks, estabilizadores, mesas de som e outros dispositivos eletrônicos	1,00	0,50	0,50	Suporte	150	75
N02.08	Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC.	1,00	0,33	0,33	Suporte	100	33
N02.09	Configurar e instalar fisicamente estações de trabalho e periféricos	1,00	1,00	1,00	Suporte	125	125

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

	conforme parâmetros de configuração definidos pela CONTRATANTE						
N02.10	Configurar e instalar impressoras e outros equipamentos em rede	1,00	0,50	0,50	Suporte	120	60
N02.11	Configurar compartilhamento de pastas em estações de trabalho	1,00	0,50	0,50	Suporte	120	60
N02.12	Instalar e configurar equipamentos para apoio a eventos externos	1,00	0,50	0,50	Sob Demanda	10	5
N02.13	Instalar e configurar equipamentos de videoconferencia (codec, tv e racks)	1,00	4,00	4,00	Sob Demanda	15	60
N02.14	Abrir, acompanhar e encerrar chamados técnicos junto a fabricantes e fornecedores de serviços da Contratante quando necessário	1,00	0,75	0,75	Suporte	20	15
N02.15	Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks.	1,00	1,00	1,00	Suporte	200	200
N02.16	Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados em estações de trabalho	1,00	1,00	1,00	Suporte	30	30
N02.17	Efetuar formatação de equipamentos, reinstalação do sistema operacional e outros	1,00	1,50	1,50	Suporte	100	150
N02.18	Diagnosticar e reparar problemas de hardware em computadores, impressoras e escaneres.	1,00	1,50	1,50	Suporte	100	150
N02.19	Efetuar recuperação de arquivos/dados perdidos em discos rígidos e pendrives utilizando software de recuperação de dados fornecido pela Contratante	1,00	6,00	6,00	Sob Demanda	4	24
N02.20	Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos.	1,00	2,00	2,00	Sob Demanda	4	8
N02.21	Organização de racks	1,00	12,00	12,00	Sob Demanda	4	48

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

N02.22	Acompanhar treinamentos, eventos ou sessões oficiais do PJMA	1,00	6,00	6,00	Rotina	50	300
TOTAL DE SERVIÇOS							**1.895**

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4. Serviços de Suporte a Infraestrutura

Grupo	ID	Lista não exaustiva de Tarefas	Peso	Tempo médio de atendimento (h)	Custo Unitário (UST)	Tarefa	Nº ocorrências previstas no mês	Custo Total da Atividade (UST)
G-02	G2.01	Administração, planejamento, implantação, suporte técnico, desenvolvimento, redesenho da arquitetura, elaboração de planos de testes, depuração, codificação, documentação, manutenção e monitoria dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção dos sistemas corporativos, execução do lote diário de artefatos liberados pelo processo de deploy e rollback quando necessário assim como o processo de liberação em todos os ambientes. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	1,00	3,00	3,00	Sob Demanda	30	90
G-02	G2.02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	1,50	4,00	6,00	Rotina	4	24
G-02	G2.03	Realização de diagnóstico e solução de problemas e incidentes dentro do escopo do grupo	3,00	1,00	3,00	Suporte	16	48
G-02	G2.04	Acompanhamento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	6,00	1,00	6,00	Suporte	8	48
G-02	G2.05	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade,	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	2	48

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		considerando: desempenho; tunning e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.						
G-02	G2.06	Administração de sistemas operacionais Windows em servidores físicos ou virtuais, incluindo instalação, manutenção e configuração: do próprio de sistema operacional e drivers; de agentes, plugins e complementos; conexões, configurações, interfaces e demais elementos relacionados à rede; volumes lógicos, partições, sistemas de arquivos, compartilhamentos, quotas, interfaces e demais elementos relacionados a armazenamento; elementos de clusters e demais elementos relacionados; de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso; de processos, threads, tarefas, utilização de CPU e memória e demais elementos relacionados a recursos computacionais; de serviços de rede (ADS, ADCS, NTP, DHCP, DNS, WINS, WSUS e NPS), agendamentos, variáveis de ambiente e demais configurações de sistema operacional. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	1,00	3,00	Suporte	20	60

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

G-02	G2.07	Administração de sistemas operacionais Linux em servidores físicos ou virtuais, incluindo instalação, manutenção e configuração: do próprio de sistema operacional e drivers; de agentes, plugins e complementos; conexões, configurações, interfaces e demais elementos relacionados à rede; volumes lógicos, partições, sistemas de arquivos, compartilhamentos, quotas, interfaces e demais elementos relacionados a armazenamento; elementos de clusters (contados em dobro) e demais elementos relacionados; de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso; de processos, threads, tarefas, utilização de CPU e memória e demais elementos relacionados a recursos computacionais; de serviços de rede (NTP, DHCP, DNS, FTP, HTTP, NFS, Samba e LPD), agendamentos, variáveis de ambiente e demais configurações de sistema operacional. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	1,00	3,00	Suporte	60	180
G-02	G2.08	Administração de elementos do ambiente de SGBD, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e monitoração: sistema de monitoramento, plugins e complementos de terceiros ou do fabricante do SGBD; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir	3,00	1,00	3,00	Sob Demanda	20	60

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-02	G2.09	Administração de elementos do sistema de correio eletrônico, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração e manutenção: integração com as plataformas Microsoft ADS, novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	1,00	4,50	Suporte	30	135
G-02	G2.10	Administração de elementos do ambiente de servidores web e de aplicação, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e monitoração: sistema de monitoramento, plugins e complementos de terceiros ou do fabricante (em todo o conjunto de servidores); novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados	3,00	1,00	3,00	Suporte	60	180

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-02	G2.11	Administração de elementos do sistema de armazenamento, incluindo instalação, configuração, atualização, documentação, migração, manutenção, e disponibilização de: plugins e complementos de terceiros; planejamento e atualização de sistemas de armazenamento, switches, HBAs e de demais elementos em ambientes de armazenamento; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; de áreas de armazenamento vinculadas a um serviço, serviço ou função; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	1,00	3,00	Suporte	60	180
G-02	G2.12	Inserção e remoção de mídias de armazenamento em biblioteca	1,00	2,00	2,00	Rotina	10	20

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		de fitas, assim como o controle, transporte, arquivamento, descarte e reaproveitamento destas mídias, durante um ciclo de backup de 24 horas.						
G-02	G2.13	Administração do software de backup, de servidores de backup, de servidores de mídia, de agentes, de catálogos, de bibliotecas de fita, de drives, de mídias de armazenamento e de demais elementos de ambientes de backup, incluindo: planejamento, instalação, configuração, manutenção e atualização do ambiente de backup e plugins e complementos de terceiros (conforme instruções dadas por estes terceiros quando for caso). Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	3,00	9,00	Suporte	30	270
G-02	G2.14	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação e remoção de políticas; agendamentos e tarefas, assim como operacionalização, criação, modificação e remoção de alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento do ambiente de backup.	3,00	1,00	3,00	Sob Demanda	20	60
G-02	G2.15	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação e remoção, de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso do ambiente de backup.	3,00	1,00	3,00	Sob Demanda	5	15
G-02	G2.16	Realização de operações backup e restore	1,00	2,00	2,00	Rotina	50	100
G-02	G2.17	Administração de elementos do sistema de avaliação de desempenho de aplicações e de infraestrutura, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização,	3,00	1,00	3,00	Suporte	60	180

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-02	G2.18	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e especificas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via script definido no escopo dessa tarefa.	1,50	2,00	3,00	Sob Demanda	3	9
G-02	G2.19	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	3,00	2,00	6,00	Sob Demanda	3	18

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

G-03	G3.01	Administração de elementos de conectividade de rede de propriedade ou sob administração do contratante, compreendendo planejamento prévio das atividades, testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas, tendo como resultado a disponibilização: dos próprios equipamentos em cooperação e/ou apoio aos fornecedores; dos softwares específicos dos próprios equipamentos em cooperação e/ou apoio aos fornecedores; novos ambientes, topologias ou subredes, físicas ou virtuais (NFV, SDN) e atualização de firmware/software; administração de papéis, permissões, usuários, componentes e demais elementos relacionados ao controle de acesso aos elementos de conectividade de rede; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento de equipamentos ou software de rede; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas; alterações de licenças; execução de checagem do estado dos equipamentos; melhorias em geral. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.	3,00	4,00	12,00	Sob Demanda	5	60
G-03	G3.02	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade, abrangência ou criticidade, compreendendo: desempenho, tuning e oportunidade de melhorias; planejamento de capacidade; perfil de evolução do ambiente; da segurança quanto aos princípios de	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	2	48

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		confidencialidade, integridade e disponibilidade; bem como a execução das ações corretivas; proposição de ajustes e recomendações de melhoria e configurações críticas ou complexas na solução. O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.						
G-03	G3.03	Manutenção de alta complexidade cumulada com criticidade, a critério do contratante, compreendendo planejamento prévio e supervisão das atividades, de testes, instalação, configuração, manutenção, atualização, diagnóstico e resolução de problemas.	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	2	48
G-03	G3.04	Realização de resolução de incidentes.	3,00	4,00	12,00	Sob Demanda	2	24
G-03	G3.05	Acompanhamento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	2	48
G-03	G3.06	Administração de elementos do sistema de monitoramento de ativos de TI, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas	3,00	1,00	3,00	Suporte	80	240

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-03	G3.07	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	1,50	2,00	3,00	Rotina	4	12
G-03	G3.08	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e especificas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via script definido no escopo dessa tarefa.	1,50	2,00	3,00	Sob Demanda	3	9
G-03	G3.09	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	3,00	2,00	6,00	Sob Demanda	3	18
G-04	G4.01	Administração de elementos no ambiente de virtualização, compreendendo instalação, configuração, manutenção, atualização, monitoração, documentação e disponibilização de: de ambiente de virtualização, plugins e complementos de terceiros; de switches virtuais, adaptadores e demais elementos relacionados à infraestrutura de conectividade de rede; de datastores, adaptadores e demais elementos relacionados ao	3,00	1,00	3,00	Suporte	116	348

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		armazenamento; de máquinas virtuais, virtual appliances, templates e demais elementos relacionados; de clusters e/ou datacenters, hosts, perfis e demais elementos relacionados; de regras de balanceamento de carga, gerenciamento de energia, de alta disponibilidade e demais elementos relacionados à tolerância a falhas; de resource pools e demais elementos relacionados à alocação de recursos computacionais; de alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-04	G4.02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	1,50	2,00	3,00	Rotina	4	12
G-04	G4.03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; tunning e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	6,00	5,00	30,00	Sob Demanda	2	60

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

G-04	G4.04	Realização de resolução de incidentes relativos ao grupo G4 complexidade média	3,00	4,00	12,00	Sob Demanda	2	24
G-04	G4.05	Acompanhamento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	1	24
G-04	G4.06	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e especificas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via script definido no escopo dessa tarefa.	1,50	2,00	3,00	Sob Demanda	4	12
G-04	G4.07	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	3,00	2,00	6,00	Sob Demanda	4	24
G-05	G5.01	Realização de atividades de administração, instalação, configuração, parametrização, atualização, suporte técnico, monitoração, operação, projetos, análise de vulnerabilidades, testes de intrusão, definição de políticas e documentação. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar para, após aprovação do fiscal do contrato e entrada para tratamento pelo processo de documentação desse grupo (A-15), ser incorporado à base de scripts da atividade A-10 do G-01. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer	3,00	1,00	3,00	Suporte	80	240

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução.						
G-05	G5.02	Realização de testes periódicos e execução de rotinas de manutenção de modo a garantir o bom funcionamento do ambiente.	1,50	2,00	3,00	Rotina	3	9
G-05	G5.03	Realização de estudos, levantamentos, proposições e configurações de alta complexidade ou criticidade, considerando: desempenho; tunning e oportunidade de melhorias; perfil de evolução do ambiente; do monitoramento; do planejamento de capacidade; da segurança quanto aos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade; das ações corretivas (quando for o caso). O resultado mínimo esperado é a produção de relatório executivo apresentando os resultados da análise e estudos e as recomendações e proposições e configurações, em particular as de alta complexidade ou criticidade.	6,00	5,00	30,00	Sob Demanda	2	60
G-05	G5.04	Realização de disgnóstico e resolução de problemas e incidentes	3,00	4,00	12,00	Sob Demanda	2	24
G-05	G5.05	Acompanhamento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais.	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	2	48
G-05	G5.06	Definição de controles de segurança, incluindo controle de acesso, segurança de telecomunicações e redes, governança de segurança da informação, criptografia, arquitetura e design de segurança, segurança de operações, continuidade dos negócios e planejamento para recuperação de desastres, conformidade com leis e regulamentos e segurança física	3,00	2,00	6,00	Sob Demanda	10	60
G-05	G5.07	Elaboração de estudos, levantamentos, políticas, planos, palestras, programas de treinamento, especificações técnicas e	6,00	4,00	24,00	Sob Demanda	5	120

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		supervisão dos recursos humanos voltados às atividades técnicas de segurança da informação.						
G-05	G5.08	Administração de elementos do sistema de sistema de gerenciamento de desktops, incluindo planejamento, instalação, configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução	3,00	1,00	3,00	Sob Demanda	15	45
G-05	G5.09	Gerenciamento de usuários e grupos de segurança no serviço de diretório de rede e nos sistemas corporativos.	1,00	2,00	2,00	Suporte	25	50
G-05	G5.10	Gerenciamento de usuários no serviço de mensageria e comunicação.	1,00	2,00	2,00	Suporte	22	44
G-05	G5.11	Gerenciamento de permissões de acesso a recursos de rede ou sistemas corporativos.	1,00	2,00	2,00	Suporte	24	48
G-05	G5.12	Gerenciamento de caixas postais e listas de distribuição no serviço de correio eletrônico.	1,00	2,00	2,00	Suporte	22	44
G-05	G5.13	Administração de elementos do sistema de gestão de identidades, incluindo planejamento, instalação, customização,	3,00	1,00	3,00	Suporte	60	180

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

		configuração, customização, atualização, suporte técnico, monitoramento, operação, otimização, segurança, migração e documentação; novos ambientes conforme especificações do contratante; administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados ao controle de acesso; alarmes, triggers e demais elementos relacionados ao monitoramento; alterações de configurações nos ambientes existentes com vistas a atingir requisitos de funcionalidade, escalabilidade, desempenho, segurança ou tolerância a falhas. Quando houver viabilidade técnica dada a atividade em si, a atividade se completa apenas após a entrega de script preliminar. Atividades que possam ser roteirizadas e que por qualquer motivo outro não o tenham sido após primeira execução serão computadas como se houvesse scripts para sua execução						
G-05	G5.14	Criação, formatação, geração e disponibilização de relatórios com as informações disponíveis em todo o processo e ferramentas de monitoração gerais e especificas (conforme especificação da demanda). Uma vez criados os relatórios deverão estar disponíveis sempre que solicitados sem custo adicional se, tecnicamente, for viável não demandar mais do que ação de comando em sistema automatizado. Caso demande ação específica e com esforço de profissional da contratada este deverá ser feito via script definido no escopo dessa tarefa.	1,50	2,00	3,00	Sob Demanda	2	6
G-05	G5.15	Elaboração ou manutenção de documentação de procedimentos relativos a esse grupo de serviços (Texto, gráficos e imagens, sendo que quando necessário para fins de melhor clareza do conteúdo serão discutidos caso a caso, tendo como diretiva a possibilidade de descrever a informação relevante em palavras).	3,00	3,00	9,00	Sob Demanda	2	18

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO V – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

TOTAL DE SERVIÇOS	**3.732**

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº ____/_____

A **<PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA>** doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNÁRIO COM A CONTRATADA>, **<NOME DO SIGNATÁRIO>**, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO, doravante referido simplesmente como TJMA, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva do TJMA fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº _____/202__.

Parágrafo único - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TJMA, tem acesso a informações que pertencem ao TJMA, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva do TJMA” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Parágrafo único - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do TJMA, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da TJMA poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TJMA, das informações controladas reveladas.

§ 1º - As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia do TJMA. Em nenhum momento o nome do TJMA ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

§ 2º - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TJMA, as informações controladas reveladas.

§ 3º - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TJMA, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

§ 4º - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

§ 5º - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao TJMA qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TJMA, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TJMA e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o TJMA. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TJMA, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao TJMA, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados,

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o TJMA.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo TJMA.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

São Luís (MA), _____ de _____ de _____.

<REPRESENTANTE DA LICITANTE>

<VINCULO DO REPRESENTANTE COM A LICITANTE>

RG

CPF

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DE COMPLEXIDADE TÉCNICA

Ao

Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

Ref.: Pregão nº ___/2020.

Declaramos que, em atendimento ao previsto no edital do Pregão Eletrônico nº _____/_____, que (nome)_____, (profissão)_____, portador(a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____ da empresa _____ estabelecida no (endereço)_____, Se ABSTEVE de realizar visita técnica na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Ciente, que não serão admitidas, em hipótese alguma,alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, e de dificuldades técnicas não previstas.

xxxxxxx, xx de xxxx de 2020.

_____

Assinatura (Responsável da empresa)

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.

ANEXO VIII - TERMO DE VISTORIA

Declaramos que a empresa _____, CNPJ_____, aqui representado pelo seu responsável Técnico, Sr(a)_____, vistoriou as dependências do Tribunal de Justiça do Maranhão em São Luís - MA, e tomou conhecimento de todas informações e condições locais, e do grau de dificuldade existente para execução dos serviços objeto deste edital, sanando nesta data todas as dúvidas possíveis para elaboração da proposta.

Nome completo do profissional: _____

Nº do CPF : _____

São Luís (MA), _____ de _____ de _____.

_____

Assinatura do responsável técnico

_____

Assinatura do representante do TJMA

(indicação de nome e matrícula)

Assinado digitalmente na forma da Lei 11.419/2006 por ERNANE FRASAO BARBOSA em: 01/02/2021 18:32.