



TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI.





PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2021/02162

1. DO OBJETO

A solução constitui-se da contratação de 200 horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI, que é uma plataforma de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL.

O objeto desta contratação é para dar continuidade ao gerenciamento de demandas de TIC feitas pelos usuários internos e externos desde egrégio Tribunal de Justiça à Secretaria de Informática, pois a ferramenta é bastante procurada por eles, para registro de incidentes e solicitações ou qualquer outro problema que estejam tendo com ativos do parque computacional e sistemas.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da motivação

A indicação em trocar a ferramenta, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros, conforme segue.

Com o fim do contrato da ferramenta de Service Desk CA-SDM, em 01/12/2019, foi constatado que mesmo tendo as licenças desta ferramenta seria necessário que fosse feita uma nova contratação, possibilitando o Tribunal a receber suporte e ter acesso a novas atualizações. Além da questão financeira, a Secretaria de Informática e seus analistas enfrentavam dificuldades para fazer adaptações na ferramenta, pois a mesma foi criada em uma linguagem de programação própria.

Destaca-se aqui que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a Secretaria de Informática buscou e implantou uma Ferramenta de *software* livre que possibilite continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções da mesma. Dentre as soluções encontradas no mercado, a que melhor atende as necessidades do TJPA é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

Atualmente a Secretaria de Informática e o Tribunal de Justiça já utilizam o referido sistema, o qual teve sua implantação pelos próprios servidores desde egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, e teve sua operação implantada em sua configuração padrão, que atende ao escopo básico de necessidades do processo de atendimento de chamados. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo neste serviço, em comparação com a ferramenta anterior (CA SDM), faz-se necessária a melhoria contínua do serviço, por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por meio de mão de obra especializada no sistema em questão.

Assim, se faz necessário contratação de horas de serviço, suporte especializado e treinamento em nível especialista para os servidores, o que permitirá a evolução da ferramenta, com customizações através de código fonte, otimização de recursos, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda serão, integrações com sistemas internos e externos, automatização de determinadas tarefas e redução de riscos com indisponibilidade do sistema, o qual entende-se como crítico a Instituição.

2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Entende-se que é recomendável a contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento da ferramenta de software livre, pois possibilitará um atendimento mais célere e manterá os atendimentos aos usuários com um custo muito menor.

Bem como, a possibilidade de evolução da ferramenta, implantação de novos recursos, novos processos e integração com outras ferramentas do TJPA.

2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação



PAPRO202102162V01





Com esta contratação a Secretaria de Informática almeja além de economia financeira, alcançar alguns pontos importantes de melhorias em sua prestação de serviços aos usuários dos serviços e componentes de TIC, tais como:

1. Modificações em funcionalidades implantadas;
2. Implantação de novas funcionalidades em fluxos aderentes aos processos;
3. Suporte técnico avançado as funcionalidades do GLPI;
4. Customizações através do código fonte;
5. Personalização e criação de Plugins;
6. Integrações com sistemas internos e externos;
7. Automatização de processos a partir customizações;
8. Redução de riscos com indisponibilidade do sistema.

2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) do PEI, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2021 e no Plano Orçamentário para o exercício corrente.

2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

Este termo de referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Secretaria de Informática e os estudos preliminares constantes do processo administrativo PA-PRO-2021/02162.

2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços a serem contratados

A contratação de horas serviço, suporte técnico e treinamento da ferramenta de *software* livre, no quantitativo, abaixo relacionados, possibilitará um atendimento mais célere, aprimoramento da ferramenta em utilização além de manter os atendimentos aos usuários com um custo muito menor ao Tribunal.

Item	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade de Bens/Serviços	Crítérios de Aferição da Quantidade	Documentos e outros Meios Probatórios
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	1 turma	1 turma	Quantidade de administradores na ferramenta GLPI	Treinamento avançado, só é necessário aos administradores da ferramenta GLPI.
2	Horas de Serviço	200 horas/ano	1 hora	Horas gastas para atender uma Solicitação aberta pelo TJPA	Levantamento feito junto ao mercado, foi identificado que a média de utilização são de 200h/Ano para prestação de serviços.
3	Serviços de Suporte	10h/mês	1 hora	Horas gastas para atender um Chamado aberto pelo TJPA.	Levantamento feito junto ao mercado foi identificado que a média de utilização são de 10h/mês para Suporte a Ferramenta e seu Banco de dados.





2.7. Da análise de mercado de TIC

Apesar de haverem outros órgãos utilizando ferramentas similares, entre as encontradas temos a ferramenta que estava sendo utilizada neste Tribunal (CA-SDM), que é uma ferramenta privada, e a OTRS, que por sua vez é uma ferramenta de *software* livre, porém não tem parceiro oficial no Brasil. Com a intenção de diminuir os custos, foi implementado pela Secretaria de Informática a ferramenta GLPI, por ser *software* livre e além de atender, por padrão, as mesmas funcionalidades da anterior também demonstra maior facilidade para domínio e evoluções desejadas. Assim podemos continuar atendendo nossos usuários com menor custo para o TJPA.

Existe contratação de serviços similares para a mesma ferramenta no Pannel de Preços (sítio: <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br>), bem como pra outra ferramenta de Service Desk, porém as contratações encontradas estão em fase diferente de implantação e possuem objeto de contratação diferente, como mostra o quadro abaixo.

ID COMPRA	OBJETO DA COMPRA	FORNECEDOR	ÓRGÃO/ENTIDADE
487/2020	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÕES, CUSTOMIZAÇÕES, PARAMETRIZAÇÕES, TREINAMENTO PARA SOFTWARE DO TIPO SERVICE DESK, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE GESTÃO DE CHAMADOS E RECURSOS DE TI. O SOFTWARE DEVERÁ SER O SISTEMA GLPI (GESTIONNAIRE LIBRE DE PARC INFORMATIQUE), DO TIPO OPEN SOURCE, NA SUA ÚLTIMA VERSÃO ESTÁVEL 9.2.2 OU SUPERIOR. OS SERVIÇOS SERÃO REALIZADOS REMOTAMENTE EM FUNÇÃO DAS DIRETRIZES NACIONAIS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL.	VERDANATECH COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
12/2020	PREGÃO ELETRÔNICO - REGISTRO DE PREÇO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSULTORIA PARA ATUALIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO NO SOFTWARE DE ATENDIMENTO PARA HELP DESK OTRS ITSM	IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3A.REGIAO

2.8. Da natureza do objeto

A solução constitui-se na contratação de horas de serviço, suporte e treinamento na ferramenta GLPI, que é uma plataforma, de software livre, de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL, integrando os gerenciamentos de incidentes, problemas, requisições, Catálogo de Serviço, Nível de Serviço, Requisição de Mudança, Configuração, Conhecimento e geração de relatórios.

O objeto desta contratação é para dar continuidade ao gerenciamento de demandas de TIC feitas pelos usuários internos e externos desde egrégio Tribunal de Justiça à Secretaria de Informática, pois a ferramenta é bastante procurada por eles, para registro de incidentes e solicitações ou qualquer outro problema que estejam tendo com ativos do parque computacional e sistemas.

A escolha do GLPI foi feita baseada na retaguarda do desenvolvedor ante a outras soluções *opensource*, além de reduzir os custos relacionados a este serviço. Por ser uma ferramenta de *software* livre, o objeto desta contratação é de natureza não continuada, pois o Tribunal não precisa pagar por licenças para a utilização da mesma e por ser contratação apenas de horas de serviços, treinamento e suporte por 1 (um) ano, podendo ser renovado por igual período.

2.9. Do parcelamento do objeto

Os serviços de TIC têm seu funcionamento baseado em partes integradas e inter-relacionadas. São equipamentos, redes, sistemas básicos, aplicativos, sistemas institucionais e procedimentos que demandam acompanhamento e ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.





Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade, reduzir a curva de aprendizagem e de ajustes na ferramenta de atendimento, é fundamental a prestação unificada dos serviços por empresa de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.

Para garantir menor tempo de resposta às solicitações de customizações e possíveis chamados de suporte, é importante que a prestadora dos serviços sejam a mesma, pois qualquer ajuste, mudança de código, feita na ferramenta será de total conhecimento da empresa, necessitando assim de menor tempo para identificação e resolução do problema, caso este ajuste seja o causador do mesmo.

Ressaltamos ainda que o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro à CONTRATANTE. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

2.10. Da seleção do fornecedor

Os itens a seguir estão estabelecidos de acordo com os princípios da legalidade, razoabilidade e competitividade.

2.10.1. Da forma e do critério de seleção

O método para escolha do prestador de serviço será a de menor preço global para os serviços que compõem a solução desta contratação.

2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

A licitação deverá ocorrer na modalidade pregão eletrônico, de um único lote com 3 itens, do tipo menor preço global.

2.10.3. Dos critérios técnicos de habilitação obrigatórios

Como critério de habilitação, o fornecedor deverá atender as demandas do objeto de contratação e ser parceiro oficial da Teclib no Brasil.

2.11. Do impacto ambiental

A contratada ou o fabricante deverá desenvolver suas atividades em conformidade e aderência, no que couber, às regras estabelecidas pela Resolução nº 201/2015 do Conselho Nacional de Justiça que recomenda aos Tribunais que adotem políticas públicas visando à formação e recuperação de um ambiente ecologicamente equilibrado dentre outros.

2.12. Da conformidade técnica e legal

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

I. Lei nº 8.666/1993 – Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

II. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

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

IV. Acórdão nº 1.099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os fornecimentos que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

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

VI. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010 – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.





VII. Instrução Normativa SLTI no 02/2008: Dispõe sobre a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG.

VIII. Resolução 182 do CNJ, de 17/10/2013 – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

2.13. Das obrigações

2.13.1. Das obrigações do contratante

- 2.13.1.1. Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações e ambiente remoto, quando for necessário;
- 2.13.1.2. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados;
- 2.13.1.3. Efetuar o pagamento dos serviços executados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências desta contratação;
- 2.13.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 2.13.1.5. Indicar um servidor da Secretaria de Informática do TJPA, para fiscalização da execução e da qualidade dos serviços prestados, bem como o ateste das faturas correspondentes aos serviços contratados, conforme detalhamento nas especificações;
- 2.13.1.6. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, nas dependências do Tribunal de Justiça, para execução dos serviços, desde que devidamente identificados com crachá.

2.13.2. Das obrigações da contratada

- 2.13.2.1. Prestar os serviços, preferencialmente, de segunda à sexta-feira, de 8h às 18h;
- 2.13.2.2. Manter sigilo absoluto sobre a natureza, conteúdo e andamento dos serviços, bem como sobre todas as informações, dados e documentos pertencentes ao TJPA, aos quais a Contratada tenha acesso, sejam eles relativos ou não à prestação dos serviços; incluindo, sem se limitar, à adoção de procedimentos adequados para armazenamento, transmissão, transporte e utilização de informações em qualquer mídia, tanto nas dependências do TJPA quanto em ambiente externo.
- 2.13.2.3. Prestar os serviços com pessoal adequadamente capacitado, de forma remota, de acordo com as orientações constantes neste edital.
- 2.13.2.4. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste contrato, sem prévia autorização do TJPA.
- 2.13.2.5. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas nesta licitação.
- 2.13.2.6. Garantir o sigilo de todas as informações pertencentes ao TJPA, disponibilizadas em qualquer mídia, limitando o acesso apenas aos empregados envolvidos nos respectivos projetos.
- 2.13.2.7. Garantir, através da apresentação de Termo de Responsabilidade firmado pela Contratada, que cada empregado envolvido na execução dos serviços conhece e se obriga a cumprir a Política de Segurança da Informação do TJPA.
- 2.13.2.8. Notificar o TJPA em caso de violação ou suspeita de violação à Política de Segurança do TJPA.
- 2.13.2.9. A contratada deverá se adequar a qualquer mudança de plataforma tecnológica e/ou ambiente computacional, sem custo adicional para o TJPA.





3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

O modelo de execução e de gestão do contrato, contendo a forma como será executado e gerido desde o início até o seu encerramento, propondo a descrição:

3.1. Dos papéis a serem desempenhados

Em atenção à legislação vigente, especialmente no que versam a Resolução nº 182/2013 do CNJ e as Portarias nº 684/2020 e 685/2020, resume-se papéis e responsabilidades correlatos à contratação e à fiscalização:

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	Contratada	Funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.





Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)		
Integrante Demandante Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone: (91) 981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Integrante Técnico Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	Integrante Administrativo Nome: SIDÁLIA DO AMARAL FERREIRA Matrícula: 0892 Telefone: (91) 983355959 E-mail: sidalia.amaral@tjpa.jus.br

Equipe de gestão e fiscalização da contratação		
Gestor do Contrato Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone: (91) 981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone: (91) 981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

3.2. Da dinâmica de execução do contrato

3.2.1. Etapas

3.2.2. Dos prazos

3.2.2.1. Prazos de entrega dos bens/execução dos serviços

A CONTRATADA deverá iniciar o levantamento da avaliação do ambiente, a fim de identificar possíveis ajustes na ferramenta, 10 (dez) dias após assinatura do contrato, utilizando até o limite de 24 horas de serviço. O treinamento deve ser agendado após a finalização da avaliação do ambiente do CONTRATANTE.

3.2.2.2. Prazo de vigência do contrato

A vigência do contrato será de 1 (um) ano e poderá ser renovado por igual período, conforme o Artigo nº 57 da Lei 8.666/93.

3.2.3. Logística de implantação

Não haverá implantação, uma vez que a solução já se encontra implantada.

3.2.4. Cronograma

Após a assinatura do contrato a contratada, utilizando até o limite de 24 horas de Serviço, terá 10 dias úteis para iniciar a avaliação do ambiente a fim de identificar possíveis ajustes na ferramenta, após esta avaliação ela deverá encaminhar um documento, via e-mail, com suas considerações de sua avaliação.

O serviço de suporte, iniciará após assinatura do contrato, enquanto que as consumações das horas de serviços devem ocorrer por demanda do TJPA, e o treinamento deverá ser agendado após o término da avaliação do ambiente.

3.3. Dos instrumentos formais de solicitação

As comunicações formais imprescindivelmente ocorrerão por intermédio de e-mails, abertura de chamados na plataforma da CONTRATADA, sem prejuízo da utilização de recursos telefônicos quando da prestação do serviço de suporte ou quando couber a agilização do contato para a consecução de atividade específica, ficando estas discricionariamente a cargo da CONTRATANTE.





3.4. Garantia e Nível de Serviço

3.4.1. Garantia do produto/serviço

A CONTRATADA irá garantir a sua manutenção como parceira oficial da Teclib no Brasil, cumprir com os atendimentos aos chamados de suporte abertos em sua plataforma, a avaliação do ambiente e ajustes na ferramenta, execução do treinamento avançado aos administradores do GLPI, atender as demandas de customizações, criação de plugins e integrações com outras ferramentas (utilizando as 200 horas de serviços contratadas), durante toda a vigência do contrato.

3.4.2. Garantia contratual

A empresa CONTRATADA, em até 10 dias úteis contados da data de assinatura do Contrato, deverá apresentar garantia, com validade desde o início da vigência do prazo contratual, até 3 (três) meses após o término da vigência, no valor de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, a qual será destinada a assegurar o cumprimento das normas da presente licitação, a boa e fiel execução do Contrato, assim como o pagamento de eventuais multas.

A garantia citada no item anterior somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas trabalhistas decorrentes da contratação. Caso a empresa não comprove esse pagamento até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas.

Caberá à EMPRESA CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
2. Seguro-garantia;
3. Fiança bancária.

O não cumprimento da obrigação acima descrita será considerada como recusa em assinar o contrato, imputando-se à contratada a aplicação da correspondente penalidade.

O valor da garantia deverá ser atualizado em razão de revisão, repactuação, reequilíbrio, prorrogações e alterações contratuais.

3.4.3. Nível de Serviço

• Tabela de Prazos

Tipo de Serviço	Prazo de 1º Atendimento	Prazo de Resolução
Suporte Incidente	1 hora	24 horas
Suporte Requisição	2 horas	48 horas
Solicitação de Serviços	24 horas	Acordo entre as partes

• Tabela de Indicadores





Indicador	Descrição	Fórmula	Valor Mínimo
01	Índice de Suporte de Incidentes atendidos no prazo	$(\text{Quantidade de Incidentes atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de Incidentes}) * 100$	98,0%
02	Índice de Suporte de Requisições atendidas no prazo	$(\text{Quantidade de Requisições atendidas no prazo} / \text{Quantidade total de Requisições}) * 100$	98,0%
03	Índice de Solicitações de Serviços atendidos no prazo	$(\text{Quantidade de Solicitações atendidas no prazo} / \text{Quantidade total de Solicitações}) * 100$	98,0%

• **Tabela de Glosas**

A partir do 31º dia de execução do contrato para Suporte de Incidentes, os descontos serão aplicados cumulativamente, até o limite da tabela, em caso de não atingimento dos indicadores relacionados nesse TR, enquanto que para Suporte de Requisições e Solicitações de Serviço os descontos serão aplicados a partir do 61º dia, conforme definido a seguir:

Indicador 01, 02 e 03.: Pela inadimplência do prazo, a CONTRATADA sujeitar-se-á à glosa a ser calculada sobre o valor mensal da fatura, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Glosa	Índice	Glosa	Índice	Glosa
≥98%	0,00%	89%	4,50%	79%	9,50%
97%	0,50%	88%	5,00%	78%	10,00%
96%	1,00%	87%	5,50%	77%	10,50%
95%	1,50%	86%	6,00%	76%	11,00%
94%	2,00%	85%	6,50%	75%	11,50%
93%	2,50%	84%	7,00%	74%	12,00%
92%	3,00%	83%	7,50%	73%	12,50%
91%	3,50%	82%	8,00%	72%	13,00%
90%	4,00%	81%	8,50%	71%	13,50%
		80%	9,00%	70%	14,00%
				<70%	20,00%

3.5. **Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato**





Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação do(s) serviço(s):

- a. Mensagem eletrônica (e-mail) como ferramenta preferencial de comunicação.
- b. Chamados técnicos, no site do CONTRATADO, como ferramenta de solicitação e acompanhamento. Caso o sistema da central de atendimento não exista ou esteja inoperante, a prestação poderá ocorrer por e-mail ou telefone (0800 ou de custo local), desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos níveis de serviços exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

3.6. Do recebimento

O Recebimento Provisório e Definitivo dos serviços se dará conforme a seguinte ordem de eventos:

3.6.1. Do recebimento provisório

Para efeito de Recebimento Provisório, ao final de cada período mensal, os fiscais do contrato irão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

A CONTRATADA deverá enviar relatório de Acompanhamento e Controle até o 2º dia útil do mês subsequente ao da realização dos serviços, respeitando as definições constante neste instrumento e no Contrato.

3.6.2. Do recebimento definitivo

O recebimento DEFINITIVO dos serviços ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados do Recebimento Provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

O RECEBIMENTO Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

3.7. Da forma de pagamento

O pagamento se dará da seguinte forma:

ITEM	Serviço	Forma de Pagamento
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	Pagamento único
2	200 (duzentas) Horas de Serviço	Sob demanda de horas utilizadas no mês
3	Serviços de Suporte (média 10h/mês)+ Subscrição TECLIB	Pagamento mensal fixo

Os valores a serem pagos mensalmente, no curso do contrato, devem ser através da apresentação da nota fiscal devidamente atestada pelo fiscal técnico. O pagamento deve ser efetuado em até 30 dias, a contar do atesto da nota fiscal.

Sendo que, para faturamento das horas de serviço, será considerado o valor da hora de desenvolvimento com os multiplicadores abaixo:

- 0,6 pela Validação/Negócio
- 0,8 por Consulta e Painéis
- 0,9 por Funcionalidade
- 1,0 por desenvolvimento





Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2021 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2021. Os valores foram provisionados nas Notas de Reservas 2021/516, 2021/545 e 2021/571 (relacionadas às ações 8651, 8652 e 8653, fonte 0118, elemento de despesa 3.3.90.40), as quais estão rateadas em 65% no 1G, 9% no 2G e 26% no Apoio Indireto.

3.8. Da transferência de conhecimento

Será feita através de material utilizado no treinamento, bem como documentações de consultorias, suportes prestados, e registro de chamados disponibilizados através do site da CONTRATADA.

3.9. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Código fonte, quando houver;
- E o que mais houver.

3.10. Da qualificação técnica dos profissionais

Os profissionais da CONTRATADA deverão ter a devida qualificação na ferramenta GLPI para o exercício de tais funções que atendam totalmente o objeto desta contratação.

3.11. Das sanções

3.11.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto previsto no contrato, pela execução desse em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento de obrigações contratuais, inclusive acessórias, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa e contraditório, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

3.11.1.1. Pelo inadimplemento total do objeto, a CONTRATADA está sujeita a multa de 30% (trinta por cento), sobre o valor total da contratação.

3.11.1.2. Pelo descumprimento dos prazos de avaliação do ambiente do TJPA, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

3.11.1.3. Pelo descumprimento dos prazos dos níveis de serviços, a CONTRATADA está sujeita a multa de 1% (um por cento) do valor do contrato para cada dia em atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

3.11.1.4. Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

3.11.1.5. Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato.

3.11.1.6. Considera-se obrigação acessória toda a ação ou omissão exigível da CONTRATADA em decorrência da aplicação de dispositivo contratual, que não seja inerente ao objeto da contratação ou ao prazo de execução.

3.11.1.7. Pela prestação do serviço cujo indicadores atinjam valor inferior ao mínimo definido, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal.

3.11.1.8. Pela prestação do serviço cujo indicadores 1, 2 e 3 atinjam valor menor que 95% por mais 2 meses consecutivos ou 4 meses intercalados 5% do Valor Mensal.





3.11.1.9. Todas as multas aqui previstas poderão aplicadas cumulativamente com as glosas previstas no item 3.4.3

3.11.2. Persistindo o atraso ou inadimplência por mais de 30 (trinta) dias corridos, fica facultado à Administração reconhecer a ocorrência de hipótese de rescisão contratual prevista no art. 78, I, II ou III, da Lei n.º 8.666/1993, sujeitando-se a CONTRATADA às multas e penalidades previstas.

3.11.2.1. A CONTRATADA também se sujeita à rescisão contratual e consectários decorrentes, nos termos previstos neste dispositivo, quando o somatório das multas aplicadas por atraso ou inadimplementos ultrapassar o percentual de 20% (vinte por cento) do valor global estimado para o objeto contratado.

3.11.3. Na forma prevista no art. 87, § 2º, da Lei n.º 8.666/1993, além das sanções pecuniárias previstas neste contrato, a CONTRATADA estará sujeita à sanção de advertência, prevista no inciso I daquele dispositivo.

3.11.4. Nos termos do art. 7º da Lei n.º 10.520, de 17/07/2002, a licitante, sem prejuízo das demais cominações legais, poderá ficar, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e descredenciada do SICAF nos casos de:

- 3.11.4.1. Ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- 3.11.4.2. Apresentação de documentação falsa para participação no certame;
- 3.11.4.3. Retardamento da execução do certame, por conduta reprovável da licitante;
- 3.11.4.4. Não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a adjudicação;
- 3.11.4.5. Comportamento inidôneo;
- 3.11.4.6. Cometimento de fraude fiscal.

3.11.5. Na aplicação das sanções previstas neste Edital, a Administração considerará, motivadamente, as razões e documentos apresentados, a gravidade da falta, seus efeitos sobre as atividades administrativas e institucionais e o interesse público decorrente, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe o art. 87, “caput”, da Lei n.º 8.666/1993.

3.11.6. Havendo pagamentos devidos pelo TJPA, o valor da(s) multa(s) poderá(ão) ser retido cautelarmente pela Administração.

3.11.7. As multas ou outras penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da CONTRATADA junto ao SICAF.

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

A CONTRATADA deve disponibilizar material e ambiente para o treinamento avançado na plataforma GLPI, que será feita de forma on-line.

A CONTRATADA deve disponibilizar em seu site uma plataforma para registros de chamados técnicos da CONTRATANTE e assim dando a possibilidade de aferir os Níveis de Serviços para cada tipo de serviço. Estes chamados podem ser para acionar os serviços abaixo:

- a. Suporte de Requisição;
- b. Suporte de Incidente;
- c. Solicitação de Serviço.

5. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

5.1 MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Prezados Senhores,





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Em atenção ao PREGÃO N° ____/____, referente ao _____ (descrição do assunto/objeto), estamos apresentando nossa proposta comercial para fornecimento ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, dos produtos e serviços listados abaixo.

Os preços unitários e o total por nós cotados para fornecimento são os relacionados abaixo:

ITEM	Descrição do Serviço	Quantidade	Valor Unitário	Total
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	1	R\$	R\$
2	200 (duzentas) Horas de Serviço	200 horas	R\$	R\$
3	Serviços de Suporte (média 10h/mês) + Subscrição Anual TECLIB	12 meses	R\$	R\$
Valor Total da Proposta + (Valor por extenso)				R\$

Prazo de validade da proposta _____ (não inferior a 60 dias), na hipótese de não ser indicado prazo de validade, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias corridos.

Declaro que nos valores ora propostos e naqueles que por ventura vierem a ser ofertados, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto desta proposta.

Razão Social:

CNPJ:

Endereço:

Fone:

Fax:

E-mail:

Banco:

Agência:

Conta Corrente N°:

Local/Data:

Nome do Representante Legal:

CPF:

Belém, (dia) de (mês) de (ano).

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)



PAPRO202102162V01

