



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

**CONTRATO Nº. 002/2015 CELEBRADO
ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DO PARÁ E A EMPRESA M. I.
MONTREAL INFORMÁTICA S.A. PARA
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA
DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**, órgão do Poder Judiciário, com sede na Avenida Almirante Barroso nº. 3089, bairro do Souza, na cidade de Belém, Estado do Pará, CEP 66.613-710, com inscrição no CNPJ nº. 04.567.897/0001-90, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Secretário de Administração **IGOR ABRAHÃO ABDON**, brasileiro, residente e domiciliado em Belém/PA, portador da carteira de identidade nº. 1328441 SSP/PA, inscrito no CPF/MF sob o nº. 300.750.922-04, designado pela Portaria nº. 3874/2013-GP, publicada no Diário de Justiça de 02 de outubro de 2013, e de outro lado, a empresa **M. I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 42.563.692/0001-26, com endereço na Avenida Professor Magalhães Penido, nº. 77, bairro Aeroporto, CEP: 31270-383, cidade de Belo Horizonte/MG, doravante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por seus diretores: **EDUARDO DE ABREU COUTINHO**, Diretor Presidente, portador da carteira de identidade nº. 95.319 OAB/RJ, inscrito no CPF/MF sob o nº. 070.082.087-66, residente e domiciliado Rua Getúlio das Neves, nº. 25, apt. 101, Bairro Jardim Botânico, CEP: 22.461-210, Rio de Janeiro/RJ, e **JEFFERSON BRASIL DE ARAUJO**, Diretor Centro/Norte, portador da carteira de identidade nº. 44045419 SSP/PR, inscrito no CPF/MF sob o nº. 582.521.189-68, residente e domiciliado na Rodovia Mário Cova, nº. 1400, bloco 6, apt. 204, Bairro Coqueiro, CEP: 6767.113-300, Ananindeua/PA, perante as testemunhas que se subscrevem, acordam em celebrar o presente contrato, referente ao processo nº PA-PRO-2014/001910, de acordo com o edital do Pregão Eletrônico nº 124/TJPA/2014, e seus anexos, bem como a proposta da empresa vencedora, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA ORIGEM

O presente contrato tem origem na adjudicação referente à licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico de nº. 124/TJPA/2014, com fundamento na disposição da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 6.474, de 06 de agosto de 2002. Subsidiariamente pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, com a nova redação dada pelo Decreto nº. 3.693, de 20 de dezembro de 2000, Decreto nº 3.784, de 06 de abril de 2001, Decreto Estadual nº 199, de 09 de junho de 2003.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de suporte técnico e suporte a operações de tecnologia da informação, visando à disponibilidade dos recursos e serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, incluindo manutenções preventivas, corretivas, reserva técnica e inventário físico dos ativos de TI em todos os locais de instalação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, em conformidade com as especificações do termo de referência, Anexo I do edital, que é parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

O valor global estimado do presente contrato é de R\$-12.641.238,48 (doze milhões seiscentos e quarenta e um mil, duzentos e trinta e oito reais e quarenta e oito centavos) para o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

período de 24 (vinte e quatro) meses. O valor mensal a ser pago à Contratada terá como base o especificado no item 12 do Termo de Referência, e mediante a proposta apresentada, a qual se acha vinculada a este instrumento.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de 15 fevereiro de 2015 até 15 de fevereiro de 2017, podendo ser prorrogado até 60 (sessenta) meses, caso haja interesse das partes, na forma da lei.

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, classificada como Programa de Trabalho 02.126.1337.1988, Natureza de Despesa 339039, Fonte de Recurso 0118 e 0318, ficando o saldo pertinente aos demais exercícios a serem empenhados oportunamente, à conta dos respectivos orçamentos.

CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA

A CONTRATADA é obrigada a apresentar a prestação de garantia no valor de 5% (cinco por cento) do valor global determinado na Cláusula Terceira deste instrumento, em uma das modalidades:

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura deste contrato para efetivar a prestação da garantia e apresentar o respectivo comprovante.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO – No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, a CONTRATADA terá o mesmo prazo estabelecido no parágrafo primeiro, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia será liberada após o término deste contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, de acordo com a legislação em vigor.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Caberá ao CONTRATANTE:

1. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, conforme disposto no item 12 do Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato e mediante a apresentação de Nota Fiscal acompanhadas das documentações exigidas pela IN nº02/2008, devido à execução dos serviços;
2. Permitir acesso dos representantes e empregados da CONTRATADA às suas dependências para a prestação do serviço;
3. Observar para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a compatibilidade com as obrigações assumidas;
4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da CONTRATADA;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

5. Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades nos serviços prestados, objetivando a imediata reparação;
6. Garantir condições adequadas para a prestação dos serviços;
7. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio os defeitos detectados e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam reparo ou substituição por parte da CONTRATADA;
8. A existência de fiscalização pelo CONTRATANTE de modo algum atenua ou exime a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer vício ou falha na prestação dos serviços;
9. Cumprir as demais obrigações constantes no termo de referência (Anexo I do edital convocatório), que é parte integrante deste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caberá à CONTRATADA:

1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE e pelos órgãos fiscalizadores dos serviços objeto do presente contrato;
2. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do objeto deste contrato, inclusive encargos financeiros ordinários e extraordinários, bem como multas;
3. Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo CONTRATANTE referentes à prestação do serviço;
4. Executar fielmente o objeto do contrato, de acordo com as exigências constantes do Termo de Referência;
5. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato;
6. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a Contratação;
7. Apresentar os documentos fiscais de cobrança em conformidade com o estabelecido neste contrato;
8. Responsabilizar por todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem às dependências, móveis, utensílios ou equipamentos do CONTRATANTE, ou a terceiros, ficando, desde já, autorizado o desconto do valor correspondente dos pagamentos devidos à CONTRATADA;
9. Pagar os salários devidos aos seus empregados e todos os encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e quaisquer outras despesas, incidentes sobre o objeto deste contrato;
10. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto e documento de interesse do CONTRATANTE, ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados a observar rigorosamente esta determinação;
11. Não reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução dos serviços objeto deste contrato sem o consentimento, por escrito, do CONTRATANTE;
12. Em hipótese alguma, o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular dos serviços a serem prestados;
13. Utilizar mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita prestação dos serviços;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

14. O CONTRATANTE se reserva o direito de fazer outras exigências com respeito à Segurança do Trabalho, sempre que julgar necessário, para a proteção do material humano e das peças de sua propriedade;

15. Manter atualizados seu endereço, telefone de contato e dados bancários necessários para a efetivação de pagamentos;

16. Adotar os demais procedimentos necessários à boa execução do contrato;

17. A CONTRATADA sujeita-se às disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990;

18. É terminantemente vedada a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, durante a vigência deste contrato;

19. Em nenhuma hipótese poderá a CONTRATADA veicular publicidade acerca do serviço a que se refere o presente contrato, salvo com a devida autorização do CONTRATANTE;

20. Cumprir todas as obrigações, requisitos e especificações expressas no termo de referência (Anexo I), que é parte integrante deste contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

O TJPA exercerá ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases de execução das obrigações e do desempenho da CONTRATADA, sem prejuízo do dever desta de fiscalizar seus empregados, prepostos ou subordinados, sendo que a gestão do contrato, o ateste dos serviços e a fiscalização ficará a cargo da Secretaria de Informática através do servidor Luís Carlos Bittencourt Ramos, matrícula: 26379.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A CONTRATADA declara aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A existência e a atuação da fiscalização do CONTRATANTE em nada restringe a responsabilidade integral e exclusiva da CONTRATADA quanto à integridade e à correção da execução das prestações a que se obrigou, suas consequências e implicações perante terceiros, próximas ou remotas.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

Ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Pará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e será descredenciada no SICAF, se for o caso, sem prejuízos das multas previstas neste contrato e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei n.º 8.666/93, no que couber, garantido o direito prévio da ampla defesa, a CONTRATADA que:

- a) Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não retirar a nota de empenho;
- b) Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto deste contrato;
- d) Não mantiver a proposta, injustificadamente;
- e) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Cometer fraude fiscal.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Contratada ficará sujeita ainda às sanções a seguir especificadas, assegurada a prévia e ampla defesa em regular processo administrativo, sem prejuízo das demais penalidades previstas no edital e na legislação.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Ocorrência	Sanção
Descumprimento de qualquer das obrigações descritas no item 10 na primeira ocorrência	Advertência
Atendimento do ANS abaixo de 80% por um mês, a cada período de 12 (doze) meses de serviço, na primeira ocorrência	Advertência
Reincidência dos itens 1 e 2 desta tabela, no mesmo período de 12 (doze) meses	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato
Registro no software de gestão de serviços da ocorrência de incidentes inexistentes e/ou fictícios	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato
Manipulação indevida de dados dos incidentes no software de gestão de serviços, com o objetivo de burlar o ANS	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato

PARÁGRAFO SEGUNDO – A inexecução total do contrato nas condições previstas neste instrumento, no edital e termo de referência e, a critério do TJPA, por descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo TJPA, podem ensejar:

- a) Rescisão contratual;
- b) Sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Pará e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do TJPA.
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os seus motivos determinantes ou até que seja promovida sua reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, na hipótese em que a conduta da licitante quando da execução dos serviços associa-se à prática de ilícito penal.

PARÁGRAFO TERCEIRO - As sanções previstas no Edital, no Termo de Referência e neste Contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.

PARÁGRAFO QUARTO – As multas aplicadas serão descontadas do valor da garantia prestada. Se for insuficiente, além de perder a garantia, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE. Se preferir, poderá a CONTRATADA recolher as multas no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da comunicação oficial.

PARÁGRAFO QUINTO – Na ausência/insuficiência de garantia e de créditos para desconto das multas, e se estas não forem recolhidas no prazo estipulado no parágrafo anterior, as multas aplicadas serão cobradas judicialmente.

PARÁGRAGO SEXTO – Em sendo a garantia utilizada para o pagamento de multas, compromete-se a CONTRATADA a complementar ou apresentar nova garantia no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos da Cláusula Sexta deste instrumento de contrato.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Da aplicação das penalidades caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, que será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato, a qual poderá reconsiderar a sua decisão, ou, fazê-lo subir devidamente informado.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

PARÁGRAFO OITAVO – As penalidades previstas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº. 8.666/1993.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

PARÁGRAFO SEGUNDO – No procedimento que visa à rescisão do contrato será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no artigo 65 da Lei nº. 8.666/1993, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados com prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis, contados da data final do período de adimplemento da obrigação pela CONTRATADA, através de crédito em conta corrente mantida pela mesma no Banco do Brasil, agência 1769-8, conta corrente 451315-0, mediante apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa acompanhada da correspondente nota de empenho, em correspondência ao objeto executado e com o respectivo ateste pelo fiscal do contrato de que o serviço foi realizado a contento, de acordo com o estabelecido no item 12 do Termo de Referência e transcrito abaixo:

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O pagamento pela prestação o serviço contratado obedecerá os termos e condições estabelecidas no item 12 do termo de referência (anexo I) que é parte integrante deste termo para todos os efeitos legais

PARÁGRAFO SEGUNDO – Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA caso exista pendência quanto às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, incluída a regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

PARÁGRAFO TERCEIRO – O descumprimento pela CONTRATADA do estabelecido no PARÁGRAFO PRIMEIRO não lhe gera direito a alteração de preços ou compensação financeira.

PARÁGRAFO QUARTO – O CONTRATANTE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

PARÁGRAFO QUINTO – No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

PARÁGRAFO SEXTO – O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E DAS SUPRESSÕES

A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

atualizado deste contrato que a critério do CONTRATANTE se façam necessários, ou a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme disposto no artigo 65, §§1º e 2º, inciso II, da Lei nº. 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO REAJUSTE

O valor do contrato poderá ser reajustado decorridos 01 (um) ano da data de apresentação da proposta, mediante negociação entre as partes, tendo como limite máximo a variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor).

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PRORROGAÇÃO

Caso as partes não se interessem pela prorrogação deste contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato será publicado em até 10 (dez) dias, contados de sua assinatura, em conformidade com o artigo 28, §5º, da Constituição do Estado do Pará, sendo que o Contratante providenciará a publicação no Diário Oficial do Estado, em resumo, do presente termo de contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

O foro do contrato será o da Comarca de Belém, excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente termo foi lavrado em três vias de igual teor, que, depois de lido, segue assinado pelos contraentes.

Belém, 07 de janeiro de 2015.

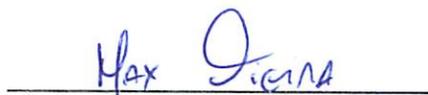

IGOR ABRAHÃO ABDON
Secretário


EDUARDO DE ABREU COUTINHO
M. I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A.


JEFFERSON BRASIL DE ARAUJO
M. I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A.

Testemunhas:


CPF: 529.184.592-91


CPF: 004.054.412-58





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de suporte técnico e suporte a operações de tecnologia da informação, visando à disponibilidade dos recursos e serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, incluindo manutenções preventivas, corretivas, reserva técnica e inventário físico dos ativos de TI em todos os locais de instalação, pelo prazo de 24(vinte e quatro) meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Atualmente, nenhum servidor do Tribunal de Justiça do Pará tem condições de realizar suas tarefas prescindindo de sua estação de trabalho, vez que toda rotina tem, invariavelmente, procedimentos automatizados em sistemas de informação. A indisponibilidade dos equipamentos de TI ou recursos de comunicação tem reflexos diretos na produtividade individual e, conseqüentemente, no resultado global do Tribunal.

A constante elevação do nível de exigência por um atendimento eficiente e eficaz, motivado pelo crescente número de usuários internos e externos, ativos de tecnologia e sistemas cujas disponibilidades são cada vez mais imprescindíveis à realização dos negócios jurisdicionais, passam a exigir ações voltadas a consolidação das forças de trabalho que sobre a premissa de Central de Serviços de Tecnologia do Tribunal de Justiça do Estado do Pará garantam a continuidade dos recursos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

É perceptível a participação cada vez maior do Tribunal de Justiça em eventos externos que dependem de soluções de tecnologia, sejam os de natureza inibidora de violência, a exemplo do que trata o Estatuto do Torcedor que até o final de 2013 determinava a presença do Juizado Especial Itinerante em eventos esportivos, ou as de cunho sócio educador e de esforços ao atendimento judicial às comunidades, em eventos sazonais.

Nos últimos anos a unidade de Tecnologia da Informação teve intensificado os seus trabalhos de infraestrutura à justiça itinerante, que se somando a média de atendimentos mensais, incidentes e demandas de serviços, necessitam do redimensionamento das equipes técnicas de atendimento cujo modelo de contrato de terceirização de serviços como parte desse cenário exige imediata modernização.

Deficiência na manutenção e assistência técnica aos recursos de TIC exporia o TJEPa a riscos operacionais caso não adotadas medidas de modernização como a da contratação proposta, para minimizar as indisponibilidades que comprometem o atendimento de seus usuários e jurisdicionados enquanto órgão do poder público judiciário voltado à realização da justiça no Estado do Pará.

A terceirização desse tipo de serviço vem sendo praticada pelo TJPA e pelo mercado, e privilegia o princípio da economicidade principalmente pela tempestividade e flexibilidade nos atendimentos a partir da capilaridade das empresas especializadas nessas atividades e pela delegação de responsabilidade.

Possibilita, também, um direcionamento dos servidores de TI para atividades de gerenciamento de serviços de TIC, táticas e estratégicas, permitindo o acompanhamento das inovações tecnológicas e dos negócios da instituição, o qual seria obstado se fossem incumbidos da realização material de tarefas operacionais e recorrentes de suporte.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

O contrato prevê a gestão por indicadores de desempenho e de níveis de qualidade de serviços que, além de viabilizarem uma gestão efetiva, possibilitam um acompanhamento estatístico e estratégico da quantidade e da qualidade dos serviços por parte dos gestores da TI em todos os níveis – operacional, tático e estratégico, permitindo a tomada de decisões de forma tempestiva, mediante subsídios que garantem assertividade, eficiência e agilidade.

Dessa forma, a Secretaria de Informática cumpre o seu papel de prover soluções de tecnologia da informação que tenham assegurados os níveis adequados de custos, prazos e qualidade, sobre a procura permanentemente da otimização de seus processos de trabalho, sejam eles terceirizados ou não.

2.2. OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- Prover suporte de alta qualidade para alcançar os objetivos estratégicos de TJPA, redimensionando a equipe técnica de acordo com as reais necessidades de suporte ao usuário.
- Contribuir para o incremento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela área de tecnologia.
- Auxiliar na identificação e na redução do custo de propriedade dos serviços de TI, uma vez que os registros de todos os chamados e procedimentos executados permitem a análise dessas ocorrências e, então, a proposição de ações específicas visando melhorias nos serviços e na infraestrutura que os suportam.
- Colaborar com a identificação de oportunidades de negócio que possam ser atendidas pela área de TI do TJPA.
- Consolidar a Central de Serviços como ponto único de contato, com o objetivo de simplificar o dia-a-dia dos usuários.
- Agregar valor para um ambiente de alta disponibilidade aos recursos computacionais e de sistemas aos negócios e usuários do TJPA.

2.3. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO

- Redução do tempo de descontinuidade dos serviços de TIC que suportam os processos de negócio do TJPA por meio da adoção de acordo de nível de serviços (ANS) para cada atividade da contratada.
- Padronização do modelo de atendimento com base nas boas práticas de mercado.
- Contribuir para o alinhamento entre TIC e a área estratégica do TJPA.
- Permitir a identificação de novas oportunidades de negócios nos quais o TJPA possa contribuir para a melhoria da prestação jurisdicional.
- Possibilitar a identificação de novas tecnologias que possam melhorar a confiança nos serviços de TIC.
- Identificar necessidades de treinamento para usuários dos serviços de TIC.
- Identificar necessidades de atualização tecnológica no parque computacional no TJPA.

2.4. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO, O PETI E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO TJPA

Em relação ao Planejamento Estratégico do TJPA:

- Objetivo 7: Infraestrutura e Tecnologia da Informação

Em relação ao PETI:





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- Objetivo 2: Garantir a disponibilidade, segurança e a continuidade dos serviços de TIC
- Objetivo 3: Promover a gestão de contratos e dos serviços de TIC
- Objetivo 5: Aprimorar os Processos de Incidentes e Problemas
- Objetivo 7: Aprimorar a Central de Serviços para o Suporte e as Entregas
- Objetivo 8: Aprimorar o Processo de Terceirização

2.5. ANÁLISE DE MERCADO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2.5.1 Caixa Econômica Federal - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 127/7066-2013 - GILOG/BR

Objeto: Contratação de empresa para a prestação de serviços especializados de suporte e service-desk por intermédio da CETEC – Centralizadora de Tecnologia da Informação dentro dos padrões aplicados na CAIXA pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses

Valor: R\$ 17.376.000,00

Empresa Contratada: STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.

2.5.2 Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Objeto: escolha da proposta mais vantajosa para a prestação de serviços de implantação e gerenciamento de serviços de TIC, com a utilização de Solução Tecnológica de Gestão dos Serviços de Atendimento ao Usuário, abrangendo a implantação e operação dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças, Configuração e Gestão dos Ativos, Liberação e Implantação, Nível de Serviço, Conhecimento, Catálogo de Serviços, e Melhoria de Serviço Continuada, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme especificado no termo de referência (anexo I).

Valor: R\$ 48.001.241,84

Empresa Contratada: IT2B Tecnologia e Serviços LTDA

2.5.3 Ministério das Relações Exteriores – Pregão Eletrônico DCD 17/2011

Objeto: Contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação, complementares às atividades do Departamento de Comunicações e Documentação (DCD) do Ministério das Relações Exteriores (MRE), quantificados em 64.360,8 Unidades de Serviço Especializado (USE), para o atendimento e suporte operacional aos usuários dos sistemas informatizados, com geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo.

Valor: R\$ 1.477.395,47

Empresa Contratada: ALGAR TECNOLOGIA E CONSULTORIA S.A

2.5.4 Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – Pregão Eletrônico 008/2014

Objeto: Contratação de empresas especializadas para prestação de serviços de "Solução de Service Desk (Central de Suporte e Serviços), Controle de Qualidade dos Atendimentos e Suporte Técnico à Microinformática".

Valor: R\$ 6.688.781,4600





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Empresa Contratada: STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA A S.A.

2.6. NATUREZA DO OBJETO

2.6.1. A natureza do objeto será a prestação de serviços de atendimento e suporte aos recursos de tecnologia da informação destinado aos negócios da Instituição, sob a premissa de melhores práticas adotadas no mercado mundial no que se refere a Gerenciamento de Serviços de TIC. Constitui-se, portanto, de recomendações consolidadas e aprovadas há décadas que, apesar de não serem inovadoras, satisfazem às necessidades do TJPA.

2.6.2. A contratação cobrirá o prazo de 24 meses, a qual poderá ser estender em renovações já que se trata de serviço de prestação contínua.

2.7. PARCELAMENTO DOS ITENS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

Os serviços de TIC, normalmente, são formados de vários componentes: aplicativos, hardware, infraestrutura de redes de computadores, etc. Isto quer dizer que a disponibilidade e continuidade desses serviços são garantidas por equipes técnicas de diferentes áreas de conhecimento tecnológico que devem interagir com objetivo único: manter os serviços de TIC funcionando, em total disponibilidade.

Para reduzir o tempo entre as interfaces dos processos de suporte e ter-se maior qualidade de respostas integradas e compatíveis com as necessidades dos serviços, é fundamental a unificação desses conhecimentos por empresa de comprovada expertise para as responsabilidades de garantia de funcionamento dos serviços disponibilizados aos usuários do TJPA, não sendo apropriado o parcelamento do objeto que será contratado.

2.8. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A licitação deverá ocorrer em regime de pregão eletrônico cujo vencedor do certame será o fornecedor que apresentar o menor preço global.

2.9. IMPACTO AMBIENTAL

A Contratada deverá desenvolver suas atividades em conformidade e aderência, no que couber, às regras estabelecidas pela Recomendação Nº 11 de 22/05/2007 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.

2.10. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL DO OBJETO

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

- 2.10.1. Lei Federal no 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da administração pública e outras providencias.
- 2.10.2. Lei 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 da outras providencias.
- 2.10.3. Decreto no 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e da outras providencias.
- 2.10.4. Decreto no 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 2.10.5. Acórdão no 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.
- 2.10.6. Nota Técnica no 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.
- 2.10.7. 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.
- 2.10.8. 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 da outras providências.
- 2.10.9. 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).
- 2.10.10. Adoção das melhores práticas recomendadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia de Informação) na gestão e suporte a serviços de TIC.

3. JUSTIFICATIVA

A terceirização dos serviços traduz adequação deste Tribunal a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:

- Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço.
- Implementação de modelo padrão para gerenciamento de serviços e recursos de TIC.
- Melhora do canal de comunicação com o usuário e conseqüente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Secretaria de Informática.
- Troca de know-how e conhecimento adquirido entre a Secretaria de Informática e a Contratada, facilitando a manutenção e operação do contrato.
- Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros.
- Alinhamento às metas e objetivos do Planejamento Estratégicos de TIC do TJPA.
- Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado.

4. ESPECIFICAÇÃO

4.1. GLOSSÁRIO

- a. Cobertura Completa: Consiste no conjunto de serviços de suporte técnico a hardware e software a serem prestados pela CONTRATADA, de acordo com as atribuições da Central de Serviços e Suporte de Campo, bem como, conferência do parque e manutenção preventiva e corretiva, envolvendo substituição de peças e/ou material, para manter em





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- pleno funcionamento os equipamentos constantes do Anexo I – B, tendo como remuneração, unicamente, encargo fixo e mensal por equipamento.
- b. Cobertura parcial: Consiste no conjunto de serviços de suporte técnico a hardware e software a serem prestados pela CONTRATADA, de acordo com as atribuições da Central de Serviços e Suporte de Campo, bem como, conferência do parque e manutenção preventiva e corretiva, para manter em pleno funcionamento os equipamentos constantes do Anexo I – C, tendo como remuneração, unicamente, encargo fixo e mensal por equipamento.
 - c. Atendimento de 1º Nível: É o atendimento realizado pela Central de Serviços e pelo Suporte de Campo, que consiste nas atividades de identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, resolução ou escalacão, acompanhamento e fechamento do chamado junto ao usuário, definidas no fluxo do Processo Gerenciamento de Incidentes do TJPA. Consiste também na execução das atividades definidas no Processo Cumprimento de Requisições do TJPA.
 - d. Atendimento de 2º Nível: É o atendimento de incidentes e requisições realizado pelo Gerenciamento Técnico e pelo Gerenciamento de Operações, originado de escalacões de chamados pela Central de Serviços.
 - e. Atendimento de 3º Nível: É o atendimento de incidentes que requerem intervenção mais especializada em aplicativos, banco de dados e servidores de Redes, originários de escalacões de atendimentos de 2º nível.
 - f. Suporte de Campo: É responsável pela manutenção das instalações e customizações dos hardwares, softwares e aplicativos aos padrões adotados pelo TJPA e pelo diagnóstico inicial e resolução/escalacão de incidentes, assim como o atendimento de requisições através de acesso remoto ou de atendimento presencial de chamados designados pela Central de Serviços.
 - g. Suporte a Operações de TIC: Equipe encarregada pelo monitoramento das disponibilidades dos circuitos de dados, ativos de rede, servidores, serviços de rede e aplicativos e de eventos relacionados ao funcionamento dos Data Centers, tais como: acesso, temperatura, energia e instalações em geral; por manter em operação e em conformidade os recursos tecnológicos de comunicação de dados e pela operação de rotinas de administração dos serviços de rede; pelo acionamento e acompanhamento de fornecedores para tratamento de falhas ou ajustes visando o cumprimento de Acordos de Níveis de Serviços definidos em contratos relativos aos elementos monitorados.
 - h. VRST – Valor de Referência de Suporte Técnico: Valor de referência contratado que servirá de base para remuneração de serviços eventuais definidos no subitem 5.1.4 deste Anexo I, independente do horário de execução e inclusive em dias não úteis.
 - i. Secretaria de Informática: Parte integrante da estrutura organizacional do TJPA, responsável, no âmbito de sua região de abrangência, pela instalação e manutenção dos recursos tecnológicos e gestora operacional deste contrato.
 - j. Polo de Atendimento: Parte integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Informática, responsável, no âmbito de sua região de abrangência, pela instalação, manutenção e suporte na utilização dos recursos tecnológicos.
 - k. Ferramenta CA SDM (Service Desk Manager): Trata-se da ferramenta CA SDM que será disponibilizada pela Contratante com interface web para abertura de chamados pelos usuários e licenças client para uso da equipe da Contratada que atua nas dependências do TJPA, onde todo ciclo de vida do chamado é registrado. O CA SDM trás, ainda, um conjunto de ferramentas para controle dos chamados e níveis de serviços, subsidiando a aplicação das penalidades e processamento do faturamento dos serviços prestados.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- l. Grupo Solucionador: Recipientes do software nos quais os chamados são designados para acesso e tratamento pela equipe especificamente alocada para atender determinada categoria do chamado.
- m. Período de Faturamento: Intervalo mensal que se inicia no dia 01 e encerra-se no último dia de cada mês, abrangendo todos os chamados fechados para fins de aplicação de penalidades e faturamento.
- n. Incidente: Um incidente é qualquer evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TIC causando ou podendo causar, uma interrupção ou uma redução no nível de qualidade do serviço.
- o. Acordo de Nível de Serviço (ANS): É um contrato ou acordo que formaliza uma relação entre um provedor de serviço e um cliente, determinando qualidade, condições e garantias sob certos termos.
- p. Solução de Contorno: Uma solução de contorno é um método utilizado para evitar os efeitos negativos provocados por um incidente através da aplicação de uma solução temporária, previamente definida, com o objetivo de restaurar o serviço. Não se trata de uma solução definitiva, mas algo que se implementa para fazer com o serviço de TIC continue funcionando com o mínimo de efeito colateral.
- q. Estado (status): Estado de um incidente é a posição em que ele se encontra no fluxo de trabalho, refletindo a sua atual situação durante seu ciclo de vida.
- r. Requisição de Serviço: Pode ser um pedido de informação ou uma mudança no serviço disponibilizado pela TIC. Portanto, nem toda chamada atendida pela Central de Serviços é um incidente. Ex.: requisição de criação de contas de e-mail ou de acesso à rede, dúvidas sobre operação de softwares, substituição de tonner de impressão, solicitação de cópia de arquivo de dados, etc.
- s. Erro Conhecido: É a causa já conhecida de um problema, resultante da análise realizada anteriormente. Os erros conhecidos são armazenados no Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) e utilizados para agilizar o atendimento dos incidentes que apresentam os mesmos sintomas dos que levaram à definição e ao registro do erro conhecido no BDEC.
- t. Evento: Pode ser definido como qualquer ocorrência detectável ou discernível que seja significativa para a gestão da Infraestrutura de TI ou para a entrega do serviço de TIC.
- u. Infraestrutura de TIC: Pode ser entendido como o conjunto de hardware, estrutura de rede de computadores e telecomunicação, software e pessoas necessárias para disponibilizar o serviço de TIC à área de negócios.
- v. Sistemas departamentais: Aplicativo desenvolvido ou adquirido pelo TJPA, de baixa abrangência e criticidade, para atendimento às necessidades específicas de negócio em uma determinada unidade;
- w. Sistemas corporativos: Aplicativo desenvolvido ou adquirido pelo TJPA, de média ou alta abrangência e criticidade, para atendimento às necessidades de negócio em uma ou mais unidades;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

4.2. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 4.2.1. O Catálogo de Serviços, disponível no Anexo I-G - Catálogo de Serviços, constitui a listagem de todas as categorias de serviços de TIC prestados pela Secretaria de Informática do TJPA que deverão ser atendidos pela CONTRATADA.
- 4.2.2. Todas as solicitações dos usuários, sejam incidentes ou requisições de serviços, deverão enquadrar-se em uma das categorias de serviços listados no Catálogo. As solicitações que não corresponderem a nenhuma das categorias listadas deverão ser comunicadas ao TJPA para avaliação e possível inclusão no Catálogo de Serviços durante o processo de revisão do Catálogo de Serviços, que ocorrerá em período não superior a (03) três meses, a partir da data de assinatura do contrato e após cada revisão.
- 4.2.3. As revisões do Catálogo de Serviços poderão conter inclusão ou exclusão de categorias de serviços ou modificações nos ANSs (Acordos de Nível de Serviço) nas categorias já existentes, ficando a CONTRATADA obrigada a ajustar seu atendimento ao novo Catálogo em, no máximo, 30 (trinta) dias.
- 4.2.4. As modificações nos ANSs poderão ocorrer como consequência de necessidades de ajustes detectadas pelo TJPA com base na satisfação do usuário com o suporte ou necessidades do próprio negócio do TJPA, seja em decorrência de questões legais, seja por exigências dos órgãos reguladores, como o Conselho Nacional de Justiça, Controle Interno, dentre outros.
- 4.2.5. A CONTRATADA poderá solicitar ao TJPA modificações nos ANSs, desde que tecnicamente comprovada a inexecutabilidade dos níveis de serviços exigidos para cada categoria questionada, cabendo ao TJPA analisar a procedência da solicitação e aprovação da modificação na próxima revisão do Catálogo de Serviços.
- 4.2.6. Prazos de solução dos chamados
- 4.2.6.1. O prazo de solução do chamado refere-se ao tempo transcorrido do seu registro até o seu fechamento pela Central de Serviços, no caso de chamados solucionados no primeiro atendimento ou até a mudança do status do chamado para Resolvido, após a solução pelo responsável.
- 4.2.6.2. Os prazos de solução estão definidos no Anexo I-G - Catálogo de Serviços e serão parte integrante do Acordo de Nível de Serviços constante do contrato a ser celebrado entre o TJPA e a CONTRATADA, cujo descumprimento sujeitará a mesma às penalidades definidas neste TR.
- 4.2.6.3. A partir do momento do Registro do Chamado na Central de Serviços, o tempo decorrido de atendimento só será interrompido pelos status: "Aguardando Informação do Usuário", "Aguardando Solução de Terceiro", "Aguardando Solução do TJPA" e "Resolvido", previstos no Processo de Tratamento de Incidentes e no Processo de Cumprimento de Requisições. A duração máxima desses status (que interrompem o tempo de atendimento) será tratado sob o nome de "timeout" e definido pelo TJPA, posteriormente.
- 4.2.6.4. Os tempos necessários para deslocamento de analista ou equipamento NÃO poderão ser abatidos dos prazos de solução dos chamados definidos no Catálogo de Serviços, devendo a CONTRATADA responsabilizar-se por toda a logística envolvida garantindo que todos os atendimentos sejam realizados dentro do prazo requerido.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 4.2.6.5. Quando for necessário atendimento presencial fora da Região Metropolitana de Belém, serão acrescidas 09h00 úteis ao prazo de solução original, no caso de localidades com distância superior a 100 km do marco zero da base de origem mais próxima da localidade a ser atendida. A base de origem do analista designado para o atendimento poderá estar localizada em uma das unidades de atendimento ou em outra localidade estratégica, a critério da CONTRATADA.
- 4.2.6.6. Para efeito deste contrato, as eventuais penalidades pelo descumprimento do prazo de solução serão calculadas considerando-se como horas úteis aquelas compreendidas no período normal de atendimento (PN – especificado no ANEXO I-G – Catálogo de Serviços).
- 4.2.6.7. Ainda que um chamado seja fechado e dado como solucionado, havendo reincidência, só será permitida a abertura de um novo chamado se decorrido o tempo mínimo para reincidência, chamado de *Mean Time Between Failure* (MTBF) pelo modelo ITIL 2011. O MTBF será definido pelo TJPA.
- 4.2.6.8. Em caso de reincidência de um incidente antes de expirado o MTBF, será assumido que o chamado original não foi solucionado corretamente e o mesmo será reaberto, sendo que o prazo de solução será contabilizado somando-se o tempo já decorrido desde a abertura do chamado original.

4.3. SUPORTE TÉCNICO

A CONTRATADA realizará suas atividades de suporte assistindo o TJPA remotamente, a partir das instalações do Tribunal, executando atividades previstas na biblioteca ITIL 2011 para as áreas Central de Serviços, Suporte de Campo, Operações de TIC e Infraestrutura Tecnológica, de acordo com as definições de prazos, horários de funcionamento e pré-requisitos definidos neste documento.

A CONTRATADA é responsável pelo tratamento de todos os incidentes e requisições em 1º e 2º níveis, relacionados aos equipamentos listados nos Anexos I-A e I-B e, somente no caso relativos à área de Suporte a Infraestrutura Tecnológica, aos equipamentos dos Data Centers do TJPA.

Os processos abaixo descrevem a execução das atividades que serão desempenhadas pela CONTRATADA.

4.3.1. PROCESSO TRATAMENTO DE INCIDENTES

A CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades abaixo, em alinhamento com o processo Gerenciamento de Incidentes da Biblioteca ITIL 2011.

4.3.1.1. Identificação

- 4.3.1.1.1. Todos os incidentes devem ser reportados à Central de Serviços por meio de chamada telefônica, interface web com a Ferramenta CA SDM adquirida pelo TJPA e instalada em seu ambiente, ou de Ferramentas de Monitoramento dos Itens de Configuração que estiverem configuradas para abertura automática de chamados no CA SDM ou, eventualmente, outro meio normatizado internamente pelo TJPA.
- 4.3.1.1.2. Caso o incidente não seja aberto por chamada telefônica, a Central de Serviços deverá fazer contato com o usuário tão logo o chamado seja identificado no Grupo Solucionador da Central de Serviços na Ferramenta CA SDM, a fim de obter perfeita compreensão da necessidade do usuário, independentemente do que foi registrado por escrito por ele no momento da abertura do chamado.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 4.3.1.1.3. A Central de Serviços utilizará de check lists padronizados ou espontâneos, acesso remoto e outras ferramentas que auxiliarão à exata identificação da necessidade do usuário.
- 4.3.1.1.4. Caso seja verificado de que a solicitação do usuário não se trata de um incidente, mas de uma requisição de serviços, a Central de Serviços deve proceder conforme definido no Processo Cumprimento de Requisições.
- 4.3.1.2. Registro
- 4.3.1.2.1. Uma vez constatado que, de fato, a solicitação do usuário trata-se de um incidente, a Central de Serviços deve proceder o registro desse incidente, categorizando-o, definindo a sua prioridade e realizando o diagnóstico Inicial e possível solução.
- 4.3.1.3. Categorização
- 4.3.1.3.1. A categorização parte do princípio que todo incidente reportado pelo usuário possui um serviço correspondente no Catálogo de Serviços. Desta forma, o objetivo da Categorização é definir a qual serviço do Catálogo o incidente reportado pelo usuário deve ser associado.
- 4.3.1.3.2. Esse procedimento deve ser realizado pela Central de Serviços na Ferramenta CA SDM, selecionando-se a categoria e o serviço correspondente ao chamado que está sendo registrado.
- 4.3.1.4. Priorização
- 4.3.1.4.1. A priorização de chamados considera que os chamados não devem ser atendidos, necessariamente, na ordem de chegada, mas de acordo com sua prioridade, levando em conta as necessidades do negócio.
- 4.3.1.4.2. O método de priorização dos chamados será repassado à CONTRATADA por meio de seus prepostos pela equipe técnica do TJPA.
- 4.3.1.4.3. De acordo com o método de priorização, caso seja constatado que se trata de um incidente grave, a Central de Serviços deve executar as ações previstas em procedimento interno do TJPA previsto para incidentes graves, de maneira a cessar os impactos gerados no ambiente o mais rápido possível.
- 4.3.1.5. Diagnóstico Inicial
- 4.3.1.5.1. Uma vez realizado o registro do chamado, a Central de Serviços deverá tentar restabelecer o serviço para os níveis acordados lançando mão de check lists, procedimentos predefinidos, acesso remoto e outras ferramentas disponíveis, dentro do tempo que lhe resta para o atendimento, registrando todos os procedimentos realizados e as informações coletadas.
- 4.3.1.6. Escalação
- 4.3.1.6.1. Caso não seja possível para a Central de Serviços resolver o incidente dentro do tempo estipulado para o primeiro atendimento, o chamado deverá ser escalado para o Grupo Solucionador do Suporte de Campo ou outro grupo solucionador de 2º nível, responsável pelo tratamento do incidente em questão, conforme definido no Catálogo de Serviços.
- 4.3.1.6.2. Caso o Analista da Central de Serviços não disponha de informações suficientes para a escalação ou caso a solicitação do usuário não se enquadre em nenhum serviço previsto no Catálogo de Serviços, o Analista deverá acionar verbalmente o Supervisor da Central de Serviços para dirimir a questão. Caso ainda persista a





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

questão, o chamado deverá sofrer uma escalção hierárquica para o Coordenador da área de atendimento do TJPA, responsável pela Central de Serviços.

4.3.1.7. Investigação, Diagnóstico, Resolução e Recuperação

- 4.3.1.7.1. Uma vez escalado, o chamado deverá ser investigado, diagnosticado, resolvido e o serviço recuperado pelo Suporte de Campo ou pelo Grupo Solucionador de 2º Nível designado pela Central de Serviços, observando o Acordo de Nível de Serviço atribuído para o chamado.
- 4.3.1.7.2. As informações levantadas junto ao usuário pela Central de Serviços e registradas na Ferramenta CA SDM serão o ponto de partida para a Resolução e Recuperação do serviço pelo grupo responsável.
- 4.3.1.7.3. O objetivo principal desta etapa é o restabelecimento do serviço para o usuário, com ou sem a descoberta da causa raiz do incidente, dentro do ANS definido para o atendimento. Isto significa que o grupo solucionador responsável não deve, necessariamente, investir esforços na investigação da causa raiz do incidente, a fim de não comprometer o tempo de atendimento previsto no ANS. A investigação e descoberta da causa raiz, caso necessária, é tratada pelo Processo de Tratamento de Problemas.

4.3.1.8. Fechamento do Incidente

- 4.3.1.8.1. O incidente deve ser considerado Fechado quando o usuário informar que os sintomas relatados na abertura do incidente cessaram.
- 4.3.1.8.2. Os incidentes podem ser fechados no primeiro atendimento pela Central de Serviços, onde o usuário será conduzido pelo Analista responsável a informar na Ferramenta CA SDM o fechamento do chamado.
- 4.3.1.8.3. Os incidentes também podem ser fechados após a resolução e recuperação realizadas pelo Suporte de Campo ou grupo solucionador de 2º nível, que modificarão o status do chamado para "Resolvido". A partir deste momento, a Central de Serviços fará contato com o usuário solicitando sua autorização para o fechamento do chamado na Ferramenta CA SDM.
- 4.3.1.8.4. A partir do momento do Registro do Chamado na Central de Serviços o tempo decorrido de atendimento só será interrompido pelos status "Aguardando Informação do Usuário", "Aguardando Solução de Terceiro", "Aguardando Solução do TJPA" e "Resolvido", previstos no Processo Gerenciamento de Incidentes. O tempo de duração desses status será limitado e definido pelo TJPA.
- 4.3.1.8.5. Após o Fechamento do Chamado junto ao usuário, o Analista da Central de Serviços deverá conduzi-lo para participação na pesquisa de satisfação para aquele atendimento.

4.3.4. PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

A CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades abaixo, em alinhamento com o processo Cumprimento de Requisições da Biblioteca ITIL 2011.

4.3.2.1. Recebimento de Requisição

- 4.3.2.1.1. Todas as Requisições de Serviços devem ser solicitadas à Central de Serviços por meio de chamada telefônica, interface web com a Ferramenta CA SDM ou em





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

consequência de Requisições de Mudanças registradas na referida ferramenta ou, eventualmente, outro meio normatizado internamente pelo TJPA.

4.3.2.2. Registro e Validação

4.3.2.2.1. Toda requisição deve ser registrada, independente da forma em que ela foi reportada. Todas as informações relevantes para o atendimento da requisição devem ser levantadas e registradas pelo Analista da Central de Serviços.

4.3.2.3. Categorização

4.3.2.3.1. A exemplo do que ocorre no Processo de Gerenciamento de Incidentes, a categorização das requisições parte do princípio que toda requisição de serviços reportada pelo usuário possui um serviço correspondente no Catálogo de Serviços. Desta forma, o objetivo da Categorização é definir a qual serviço do Catálogo a requisição reportada pelo usuário deve ser associada.

4.3.2.3.2. Esse procedimento deve ser realizado pela Central de Serviços na Ferramenta CA SDM, selecionando-se a categoria e o serviço correspondente ao chamado que está sendo registrado.

4.3.2.4. Priorização

4.3.2.4.1. O método de priorização dos chamados classificados como requisição é o mesmo utilizado para os incidentes e será repassado à CONTRATADA por meio de seus Prepostos pela equipe técnica do TJPA.

4.3.2.5. Autorização

4.3.2.5.1. Algumas requisições necessitarão de autorização para serem atendidas, por envolverem questões relacionadas à segurança e ao gerenciamento de acessos. Essas informações serão fornecidas pelo TJPA à CONTRATADA a fim de que, quando necessário, seja realizada a devida escalação para autorização/aprovação da requisição.

4.3.2.6. Revisão

4.3.2.6.1. A revisão da requisição procurará definir qual Grupo Solucionador ficará responsável pelo atendimento da requisição, caso a Central de Serviços não possa atendê-la. Essa definição não é subjetiva, pois, está relacionada à Categorização da Requisição dentro do Catálogo de Serviços.

4.3.2.6.2. Algumas requisições de serviços podem ter o seu atendimento automatizado por meio de rotinas, aplicativos e ferramentas desenvolvidos internamente pelo Gerenciamento de Operações de TIC, Gerenciamento Técnico ou pelo Gerenciamento de Aplicações, a fim de reduzir a quantidade de requisições escaladas para o 2º nível.

4.3.2.7. Fechamento

4.3.2.7.1. Nos casos em que as requisições de serviços não forem resolvidas pelo primeiro atendimento, a Central de Serviços deverá ser notificada pelo grupo solucionador do atendimento da requisição, por meio da alteração do status do chamado para "Resolvido" para que seja realizado o procedimento de fechamento do chamado.

4.3.2.7.2. A Central de Serviços verificará se realmente a requisição foi atendida e se o usuário está satisfeito e concorda que o chamado seja fechado. Caso o usuário não





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

concorde com o fechamento, o motivo será registrado e o Grupo Solucionador responsável será acionado, conforme orientações do TJPA.

4.3.2.7.3. O usuário será conduzido pela Central de Serviços para participação da pesquisa de satisfação para o chamado em questão e, após, o chamado será formalmente fechado.

4.3.5. PROCESSO TRATAMENTO DE PROBLEMAS

A CONTRATADA deverá garantir a execução das atividades abaixo, em alinhamento com o processo Gerenciamento de Problemas da Biblioteca ITIL 2011.

4.3.3.1. Detecção do Problema

4.3.3.1.1. A CONTRATADA deve considerar que um problema foi detectado a partir das situações abaixo, devendo reportar à equipe técnica do TJPA sempre que se deparar com uma delas:

a) Quando a Central de Serviços aplica apenas uma solução de contorno para um incidente a fim de que o serviço solicitado pelo usuário seja atendido dentro do ANS, porém, não investiga a causa raiz do incidente e esse incidente passa a ocorrer frequentemente;

b) Através do Gerenciamento de Eventos, quando o monitoramento proativo da infraestrutura detecta um comportamento anormal de um item de configuração ou ativo que está provocando ou pode vir a provocar falhas em um ou mais serviços.

c) Através de um fornecedor que, observando a recorrência de incidentes que são demandados através do seu contrato, percebe a necessidade de investigação da causa raiz, reportando essa necessidade ao TJPA;

d) Através da análise dos incidentes registrados observando o histórico de ocorrências, podendo detectar tendências de comportamento que poderão resultar em incidentes mais graves no futuro;

e) A critério do TJPA, sobre novas situações que serão eventualmente analisadas pela equipe técnica do TJPA.

4.3.3.2. Registro

4.3.3.2.1. O Registro de um Problema deverá ser realizado pela CONTRATADA na ferramenta CA SDM mediante autorização do TJPA, quando da ocorrência de umas das situações previstas no item 4.3.3.1.

4.3.3.2.2. Todas as informações necessárias devem ser inseridas no registro do problema, relacionando os números de chamados dos incidentes que deram origem ao registro.

4.3.3.2.3. A maior parte das informações necessárias para o registro do problema pode ser copiada dos registros dos incidentes relacionados, tais como: apontamentos ou notas dos usuários e dos atendentes, detalhes sobre o serviço, equipamento(s) envolvido(s), descrição do incidente, registros das tentativas de diagnóstico e ações de recuperação do serviço.

4.3.3.3. Categorização

4.3.3.3.1. Durante o registro do Problema, deve-se proceder à categorização conforme as informações contidas no Catálogo de Serviços, a exemplo do que ocorre no Processo Gerenciamento de Incidentes.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

4.3.3.4. Priorização

4.3.3.4.1. A priorização dos registros dos problemas serão realizadas com base em sua categorização, segundo critérios internos do TJPA, a exemplo do que ocorre no Processo Gerenciamento de Incidentes.

4.3.3.5. Investigação e Diagnóstico

4.3.3.5.1. A investigação e diagnóstico de problemas são realizados pelo atendimento de 2º ou 3º nível do Suporte a Infraestrutura Tecnológica, mediante designação do Registro de Problemas ao grupo solucionador correspondente na Ferramenta CA SDM.

4.3.3.5.2. Devem ser seguidas as recomendações definidas em normativo interno pelo TJPA para a investigação e diagnóstico do Problema, inclusive com relação à necessidade de registro de soluções de contorno e erros conhecidos.

4.3.3.6. Resolução

4.3.3.6.1. A resolução do problema consiste na aplicação da solução encontrada no ambiente de produção, após ter sido devidamente testada, conforme definido em normativo interno pelo TJPA.

4.3.3.7. Fechamento

4.3.3.7.1. Quando a solução definitiva for aplicada, o registro do problema deve ser fechado e uma série de procedimentos de revisão no registro do problema devem ser feitos, conforme definido em normativo interno pelo TJPA.

4.3.4. CENTRAL DE SERVIÇOS

4.3.4.1. A CONTRATADA deverá garantir a operacionalização da Central de Serviços, em alinhamento com a Função Central de Serviços da Biblioteca ITIL 2011.

4.3.4.2. A Central de Serviços (CS) deverá realizar atendimentos remotos executando as atividades previstas nos Processos Gerenciamento de Incidentes (GI) e Cumprimento de Requisições (CR), exceto quando necessária a escalação do chamado para o Grupo Solucionador do Suporte de Campo ou outro Grupo Solucionador responsável pelo atendimento em 2º ou 3º nível, assegurando que após a ocorrência de um incidente, o serviço de TIC afetado seja restabelecido à sua condição original de funcionamento, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) e minimizando os efeitos colaterais ou a disponibilidade do serviço. Assim sendo, a contratada deverá:

- a) Operar por completo a Central de Serviços (CS) nos dias úteis, finais de semana e feriados no horário de 07h00min às 20h00min sem intervalo
- b) Deverão ser previstos, na planilha de custo, os valores relativos ao funcionamento da CS nos finais de semanas e feriados com quantidade reduzida de analistas de atendimento.
- c) Executar as atividades previstas no Processo Gerenciamento de Incidentes relativas à Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Diagnóstico Inicial, Resolução/Escalação, Acompanhamento e Fechamento de Incidentes reportados pelos usuários por meio dos canais de comunicação existentes para contato com a Central de Serviços. Caso necessário, a Central de Serviços poderá lançar mão do acesso remoto por meio da Ferramenta CA SDM, mediante autorização do usuário, para melhor identificação e diagnóstico dos incidentes.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- d) Executar as atividades previstas no Processo Cumprimento de Requisições visando o atendimento das requisições de serviços feitas pelos usuários ou escalção dessas requisições ao Grupo Solucionador competente, conforme definido pelo TJPA.
- e) Realizar o acompanhamento de todos os chamados abertos, mantendo o usuário informado sobre o andamento das providências até o seu fechamento.
- f) Em caso de chamados escalados para o 2º ou 3º nível, tão logo o status do chamado seja modificado para "Resolvido", realizar o Fechamento do Chamado junto ao usuário, conduzindo-o para o preenchimento da pesquisa de satisfação e para a alteração do status do chamado para "Fechado".
- g) Cumprir os indicadores estipulados neste documento para o atendimento da CS relacionados a tempo de atendimento, volumetria de chamados relacionados no Anexo I-F, chamadas telefônicas e solução de chamados em 1º nível.

4.3.4.3. Suporte de Campo (SC)

4.3.4.3.1. O Suporte de Campo é uma extensão da Central de Serviços e será acionado exclusivamente por esta (CS), através da Ferramenta CA SDM, a partir da escalção ao Grupo Solucionador Suporte de Campo de chamados cujo atendimento remoto não foi possível a partir da própria Central de Serviços, por necessidade de atendimento presencial ou esgotamento dos recursos tecnológicos disponíveis para a solução do chamado.

4.3.4.3.2. O SC atuará no diagnóstico e resolução de incidentes, segundo as atividades previstas no Processo Gerenciamento de Incidentes, priorizando a solução por atendimento remoto a partir do Polo de Atendimento.

4.3.4.3.3. O atendimento presencial inclui todas as localidades de abrangência dos serviços prestados pela Secretaria de Informática do TJPA, inclusive, o interior do Estado do Pará.

4.3.4.3.4. Além de atender às categorias de serviços listadas no Anexo I-G Catálogo de Serviços, além de seguir os processos e funções ITIL relatados neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá garantir o atendimento de 1º nível de acordo com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Prover suporte técnico ao uso de sistemas de automação de escritórios (MS Office e Libre Office), sistemas departamentais e sistemas corporativos do TJPA.
- b) Prestar serviços básicos de apoio aos usuários na utilização das funcionalidades básicas de sistemas corporativos da atividade meio e fim, após capacitação adequada fornecida pela Contratante aos técnicos da Contratada.
- c) Fornecer orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral.
- d) Prover suporte técnico ao acesso às redes da Contratante ou conveniada.
- e) Prover suporte técnico por meio de acesso remoto ao equipamento do usuário, com anuência do mesmo, realizando quando necessário, a captura remota de teclado e vídeo.
- f) Abrir incidentes para encaminhamento de equipamentos da Contratante para fornecedores de serviços de garantia.
- g) Monitorar a solução de problemas a cargo das empresas que prestam garantia a equipamentos da Contratante reportando ao TJPA eventuais descumprimentos de prazos ou requisitos da garantia por parte do fornecedor.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- h) Manter equipes treinadas e processos internos alinhados com as exigências deste Termo de Referência (TR), de forma que os papéis e responsabilidades sejam integralmente cumpridos em conformidade com o ANS.
- i) Identificar e reportar à Contratante, as necessidades de treinamento aos usuários nos softwares básicos e aplicativos corporativos.
- j) Pesquisar as causas e encontrar soluções para os problemas causados pelos incidentes nos ativos cobertos pela Cobertura Completa e Parcial, exceto os ativos de Data Center.
- k) Executar serviços de movimentação física de equipamentos de informática, nas instalações e entre unidades da Contratante, quando houver necessidade de manutenção ou troca.
- l) Instalar, configurar e customizar softwares básicos, de produtividade individual, sistemas administrativos e/ou produtos devidamente homologados pela Secretaria de Informática, em estações de trabalho e demais equipamentos, de acordo com o roteiro de instalação do produto.
- m) Prover suporte técnico especializado no local de trabalho dos usuários, visando à identificação e solução de problemas de hardware e software.
- n) Demonstrar funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral.
- o) Instalar, configurar e trocar suprimentos de impressoras, scanners, plotters e outros afins, também ensinando ao usuário a maneira correta de operá-los.
- p) Realizar diagnóstico, indicação e solução dos problemas operacionais.
- q) Prover apoio técnico e operação da transmissão de áudio e vídeo em tempo real de palestras, cursos, eventos e sessões de julgamento, dentro e fora dos edifícios da Contratante.
- r) Instalar, configurar, prestar orientação e suporte ao sistema de gravação de audiências Judiciais, incluindo as atividades:
 - 1. Instalação do microcomputador com 03 monitores simultâneos de vídeo
 - 2. Instalação e configuração do aplicativo de gravação
 - 3. Instalação e configuração da câmera de vídeo
 - 4. Instalação e configuração da microfone de alta performance
 - 5. Instalação e configuração do distribuidor de sinal de vídeo (vídeo splitter)
 - 6. Realizar testes gerais
 - 7. Gerenciar os arquivos de vídeos gerados: fornecer cópias, realizar backups, etc.
- s) Prover apoio técnico e operação de equipamentos e softwares de Videoconferência em reuniões e eventos dentro e fora dos edifícios da Contratante.
- t) Instalar, configurar e operacionalizar os equipamentos e softwares de Videoconferência.
- u) Prover apoio técnico e operacional na realização de eventos da Contratante que demandem a montagem, instalação, operação e suporte técnico de equipamentos de informática na área de abrangência da Secretaria de Informática, incluindo o Interior do Estado.
- v) Efetuar a remoção de vírus e afins e softwares em desacordo com os padrões estabelecidos na Política de Segurança da Informação (PSI) da Contratante.
- w) Instalar e movimentar os equipamentos listados nos Anexos I-B e I-C dentro e fora da Região Metropolitana de Belém nos endereços listados no Anexo I-A.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- x) Instalar e manter infraestrutura de cabeamento de rede.
- y) Instalar e configurar equipamentos de redes sem fio (wireless).
- z) Executar a aplicação de parâmetros pré-definidos para configuração de VLAN, QoS, SNMP, empilhamento e outras opções disponíveis nos ativos de rede de borda.
- aa) Instalar e configurar equipamentos VoIP e de Telefonia IP no ambiente do usuário e nos racks de telecom de borda.
- bb) Prestar suporte técnico local e remoto para configuração de ambientes de rede (clientes, protocolos, serviços) em equipamentos de usuários, conforme parâmetros pré-definidos.
- cc) Realizar instalação, programação e manutenção em centrais PABX analógicas, digitais e híbridas de pequeno e médio porte (Intelbras, Digistar, Siemens, Alcatel e Phillips),
- dd) Executar a instalação de ponto de ramal/telefonia;
- ee) Executar a instalação, montagem e organização de rack da rede de telefonia.
- ff) Atuar em atividades de campo executando diagnósticos envolvendo manutenção corretiva e preventiva em links de VOZ E1 de sinalização ISDN e R2 Digital,
- gg) Atuar em atividades de campo executando diagnósticos envolvendo manutenção corretiva e preventiva em linhas telefônicas analógicas;
- hh) Prover Suporte Técnico em equipamentos de telefonia através de acesso remoto.
- ii) Identificar necessidades de treinamento dos técnicos assim como dos usuários dos serviços de telefonia fixa e móvel.
- jj) Atualizar o Inventário de ativos de tecnologia, microcomputadores, impressoras, ativos de rede, telefonia móvel, telefonia fixa e videoconferência.
- kk) Prestar suporte operacional aos usuários de aparelhos celulares pertencentes ao plano corporativo institucional do TJPA.
- ll) Realizar controle, liberação, configuração e diagnóstico de falha de hardwares em aparelhos celulares com IOS, Android ou Windows Phone, atendidos pelas Cobertura Completa e Parcial.
- mm) Realizar controle, liberação, instalação, configuração e diagnóstico de falha de hardwares como, por exemplo, modems móveis e modem routers móveis da rede de telefonia móvel.
- nn) Diagnosticar e solucionar problemas de hardware/software dos ativos de telefonia fixa e móvel cobertos pelo contrato.
- oo) Identificar a necessidade de realocação de equipamentos da rede de telefonia.
- pp) Realizar manutenções preventivas e corretivas no cabeamento de rede, tais como arrumação, conectorização/reconectorização de conectores, passagem de cabeamento de rede, acomodação dos cabos em canaletas/eletrocalhas/calhas, acomodação nos armários de telecomunicações (racks) e outros.
- qq) Acompanhar técnicos de empresas prestadoras de serviços terceirizados de telecomunicações que estejam prestando serviço às unidades do TJPA em todo o Estado do Pará.
- rr) Realizar serviço de manutenção presencial nos enlaces de rádio instalados nas unidades judiciárias do TJPA em todo Estado do Pará, tais como fixar antenas, hastes,





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- eletrodutos, ajustar posicionamento de antenas, utilizar software de alinhamento da antena e outros.
- ss) Configurar equipamento de rádio de transmissão de dados, com auxílio do serviço de suporte da empresa provedora de telecomunicação.
 - tt) Diagnosticar, identificar e testar o enlace de rádio que interligam as unidades judiciárias.
 - uu) Diagnosticar, identificar e solucionar problemas de cabeamento e ativos de rede.
 - vv) Diagnosticar, identificar e solucionar problemas na solução de videoconferência e aceleradores WAN.
 - ww) Identificar possibilidades de melhorias na infraestrutura física e lógica de rede.
 - xx) Operar, instalar e montar solução de videoconferência POLYCOM (SW e HW).
 - yy) Operar, instalar e montar solução de aceleradores WAN (SW e HW).
 - zz) Instalar, montar e organizar o cabeamento de rede dentro do armário de telecomunicações (rack) e seus acessórios (patch pannel, prateleiras, patch cords, adapter cable, cordões óticos, guias de cabo, tampas e outros).
 - aaa) Instalar, montar e organizar os ativos de rede (switches, aceleradores WAN, servidores, roteadores, módulos gbics, modems, pontos de acesso, nobreaks, telefone IP, câmera IP, e outros).
 - bbb) Emitir relatórios técnicos sobre as atividades de rede realizadas nas unidades do TJPA.
 - ccc) Realizar e atualizar inventário físico presencial dos ativos de rede.
 - ddd) Realizar controle, liberação, configuração e diagnóstico de funcionamento/falha em hardwares de rede (switches, pontos de acesso/roteador sem fio, equipamento e software de videoconferência, televisões, roteadores, aceleradores WAN, e outros), atendidos pelas Cobertura Completa e Parcial.

4.4. SUPORTE A INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá participar com a operacionalização do Suporte a Infraestrutura Tecnológica, gerenciada por servidores do TJPA, em alinhamento com a Função Gerenciamento Técnico da Biblioteca ITIL 2011.
- 4.4.2. O Suporte Infraestrutura Tecnológica é composta de todas as unidades da Secretaria de Informática responsável pelo tratamento de incidentes em 2º e 3º nível, bem como, pelo tratamento de problemas, planejamento e execução de mudanças no ambiente de infraestrutura de TIC.
- 4.4.3. Constituem o Suporte a Infraestrutura Tecnológica, também, as unidades responsáveis pela Administração e Segurança de Rede, Telecom e Operações.
- 4.4.4. A CONTRATADA atuará nessas áreas para apoiar o TJPA no tratamento de incidentes em 2º e 3º níveis, tratamento de problemas e implementação de mudanças devidamente registrados na Ferramenta CA SDM e designados pelas chefias das unidades de Infraestrutura Tecnológica para o *Grupo Solucionador Infraestrutura Tecnológica Terceirizada* e seus subgrupos na referida ferramenta.
- 4.4.5. Principais atividades de cada área
- 4.4.6. Administração e Segurança de Rede





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- a) Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção do Suporte a Infraestrutura Tecnológica;
- b) Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade do Suporte a Infraestrutura Tecnológica;
- c) Adequar o funcionamento dos softwares conforme os demais produtos relacionados, visando a total compatibilidade e facilidade na utilização;
- d) Adotar procedimentos de acompanhamento e desempenho dos servidores sob gestão;
- e) Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e desempenho da rede e dos ambientes computacionais, reportando ao TJPA;
- f) Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico, bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- g) Analisar os boletins de publicação de PATCHES (correções) de segurança testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;
- h) Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;
- i) Aplicar correções no software básico e produtos de software sempre que solicitado pelo TJPA, atualizando a documentação correspondente;
- j) Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;
- k) Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, de acordo com orientações do TJPA;
- l) Apoiar ações que promovam ou contribuam para a conectividade entre diferentes plataformas;
- m) Atualizar as versões do sistema operacional e dos softwares e/ou ferramentas sob gestão conforme autorização do TJPA;
- n) Atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração (CMDB);
- o) Auxiliar na operação dos sistemas através de orientações quanto aos procedimentos necessários para ativação e desativação de produtos;
- p) Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivas, preventivas ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- q) Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
- r) Coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, planilhas e periódicos, eventualmente ou de acordo com as necessidades do TJPA;
- s) Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;
- t) Coordenar as equipes técnicas terceirizadas, no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
- u) Cuidar para que todos os aspectos de segurança propostos pelo TJPA sejam sempre aplicados;
- v) Desenvolver, implementar e manter automatização de rotinas de apoio aos processos de TIC;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- w) Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;
- x) Documentar e manter atualizados todos os procedimentos operacionais;
- y) Elaborar e documentar instruções de trabalho e procedimentos para implantação de novos serviços;
- z) Elaborar e administrar rotinas de manutenção ("Backup", "Restore", "Rotate de logs", "Tunning" etc.) de todos os servidores administrados pelo Suporte a Infraestrutura Tecnológica (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração e etc.);
- aa) Executar a instalação de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;
- bb) Executar as atividades das mudanças pré-definidas, atualizando as informações relativas às atividades;
- cc) Executar Plano de testes e simulações que avaliem a infraestrutura, ferramenta e processos/procedimentos;
- dd) Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado;
- ee) Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo TJPA) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- ff) Analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TIC do TJPA;
- gg) Implementar a padronização de ambientes e procedimentos definidos pelo TJPA;
- hh) Implementar as configurações físicas e lógicas no parque computacional, mantendo atualizada a documentação correspondente;
- ii) Implementar elementos das aplicações (arquivos e transações), previamente definidos, das diversas plataformas, de acordo com cenário disponibilizado pelo TJPA;
- jj) Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;
- kk) Implementar melhorias na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente de TI do TJPA;
- ll) Implementar no ambiente computacional as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos;
- mm) Interagir com as demais equipes de suporte visando garantir a disponibilidade, desempenho e melhor utilização dos recursos;
- nn) Interagir tecnicamente com o responsável pela rotina ou pelo sistema onde existir pendência para a correção;
- oo) Manter a integridade do Ambiente de TIC do TJPA;
- pp) Manter a parametrização e customização do ambiente sempre ajustados de acordo com a demanda, visando o bom desempenho, disponibilidade e níveis de serviços acordados;
- qq) Manter atualizada a documentação técnica de hardware e software;
- rr) Manter atualizados os prazos de expiração das autorizações de uso dos diversos produtos utilizados, bem como a relação de versões de software;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- ss) Monitorar, avaliar e propor ajustes nos softwares básicos, de apoio e transacionais, visando sua contínua otimização e disponibilidade;
- tt) Notificar o TJPA sobre configurações incorretas e orientar quanto a sua correção;
- uu) Participar da elaboração e implementar a parametrização relacionada com o desempenho dos sistemas operacionais de forma a assegurar os níveis de serviços acordados;
- vv) Participar dos testes, customizações e simulações de planos de contingência;
- ww) Participar no planejamento da instalação/implantação/alteração da estrutura de TIC do TJPA, realizando testes de software, avaliações e liberações, inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma, em conformidade com os acordos de serviços;
- xx) Participar, subsidiar e apoiar a análise de impacto de novas implantações no ambiente computacional;
- yy) Preparar e executar procedimentos que permitam recuperar o ambiente em casos de erro de execução, antes das realizações das atividades pertinentes ao suporte.
- zz) Prestar atendimento e suporte às equipes de Monitoração;
- aaa) Prestar suporte aos setores de Operação e de Serviços Técnicos;
- bbb) Prestar suporte às manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infraestrutura sob gestão;
- ccc) Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e UpGrade;
- ddd) Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;
- eee) Promover a automação de processos, com a devida documentação;
- fff) Promover estudos e medições para quantificar o consumo de recursos computacionais;
- ggg) Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;
- hhh) Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;

4.4.7. Telecomunicações

- a) Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando a melhor disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede de comunicação e sistemas operacionais;
- b) Elaborar pareceres para subsídios de ateste técnico dos circuitos de comunicação;
- c) Instalar e configurar ativos de rede (HW e SW) em conformidade ao padrão definido pelo TJPA;
- d) Manter a sincronização dos processos entre servidores e estações de gerência;
- e) Realizar e manter as configurações dos roteadores, switches, pontos de acesso, nobreaks gerenciáveis, aceleradores WAN conforme as regras publicadas;
- f) Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes;
- g) Manter os servidores de gerenciamento e ativos de redes em conformidade com as normas de segurança vigentes;
- h) Pesquisar padrões e propor adequação das Topologias Lógicas e Físicas;
- i) Manter e administrar regras e padrões de configuração e o controle de endereços conforme plano de endereçamento de rede (IP) do TJPA;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- j) Requisitar e acompanhar as manutenções na rede quando necessárias;
- k) Verificar aplicabilidade das Regras de Configuração de Dispositivos de Redes (switches e roteadores, aceleradores WAN, equipamentos de videoconferência, dentre outros), indicando e sugerindo a realização de implementações necessárias junto as áreas de suporte tecnológico do TJPA;
- l) Verificar conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;
- m) Verificar constantemente as ferramentas de gerência para o seu correto funcionamento.
- n) Instalar e configurar os equipamentos de telefonia, assegurando o acesso à rede para acesso remoto quando aplicável e documentando as configurações feitas.
- o) Realizar o Tratamento de Problemas na infraestrutura da prestação de serviços de Telefonia fixa e móvel.
- p) Identificar a necessidade de realocação de equipamentos da rede de telefonia.
- q) Propor melhorias e otimizações nos processos para automatizar/aprimorar as tarefas.
- r) Configurar, conduzir e manter os servidores no datacenter que oferecem suporte ao sistema de videoconferência.
- s) Propor mudanças de configuração e melhorias para ajustes de desempenho, velocidade e disponibilidade.
- t) Elaborar planilhas sobre disponibilidade dos circuitos de dados.
- u) Interagir com empresa prestadora de serviços de telecomunicações para acompanhar e solucionar problemas relacionados a circuito de dados, como regras, rotas, políticas de QoS, perda de pacotes, dentre outros.
- v) Preparar e executar procedimentos que permitam a recuperação do circuito de dados.
- w) Participar, subsidiar e apoiar a análise de novas tecnologias que serão aplicadas na infraestrutura de redes do TJPA.
- x) Participar de testes, customizações e simulações de planos de contingência dos circuitos de dados.
- y) Notificar o TJPA sobre configurações incorretas e orientar quanto a sua correção.
- z) Notificar o TJPA sobre o uso indevido dos recursos de infraestrutura de rede.
- aa) Acompanhar, designar, distribuir e solucionar os tickets abertos na ferramenta CA SDM que estejam relacionados ao grupo de trabalho de infraestrutura de redes.
- bb) Manter a integridade física e lógica do ambiente de rede.
- cc) Elaborar e atualizar a documentação técnica sobre a rede física e lógica do TJPA.
- dd) Realizar testes de novas ferramentas e tecnologias de rede.
- ee) Elaborar e administrar rotinas de verificação periódica dos ativos de rede.
- ff) Participar e acompanhar arrumações, remanejamento, instalação e desinstalação de infraestrutura de rede (cabos, armários de telecomunicações, roteadores e outros).
- gg) Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente de rede.
- hh) Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
- ii) Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivas, preventivas ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- jj) Atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração (CMDB).
- kk) Apoiar ações que promovam ou contribuam para a conectividade entre diferentes plataformas/fabricantes.
- ll) Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção do Suporte a Infraestrutura Tecnológica.
- mm) Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade do Suporte a Infraestrutura Tecnológica.
- nn) Configurar, operar, instalar e montar solução de videoconferência do fabricante POLYCOM (SW e HW).
- oo) Conhecer os protocolos utilizados na transmissão simultânea de áudio, vídeo e dados.
- pp) Planejar, instalar, configurar e operar a infraestrutura necessária para o funcionamento do completo sistema de videoconferência.
- qq) Deverá pesquisar, testar e especificar a solução de videoconferência mais adequada às necessidades deste Tribunal.
- rr) Operar as salas de videoconferência, equipamentos correlacionados e montar o ambiente adequado para cada situação.
- ss) Operar o serviço e fornecer suporte aos participantes da videoconferência.
- tt) Configurar, operar, instalar e montar solução de aceleradores WAN (SW e HW) do fabricante Riverbed.
- uu) Instalação e configuração do ambiente em Cluster (Alta disponibilidade e redundância) de Aceleradores/Otimizadores WAN.
- vv) Configurar a Interface de Gerenciamento Centralizado de ambiente acelerador / otimizador WAN, com mais de 50 (cinquenta) sites, do fabricante Riverbed.
- ww) Instalar, configurar e manter o ambiente virtualizado de aceleradores/Otimizadores WAN.
- xx) Realizar manutenção remota ou presencial no equipamento de rádio de transmissão de dados dos enlaces que interligam as unidades judiciárias.
- yy) Diagnosticar, identificar e testar o enlace de rádio que interligam as unidades judiciárias.
- zz) Diagnosticar e identificar problemas no enlace de fibra ótica entre as unidades judiciárias.
- aaa) Prestar suporte aos setores de Operação e de Serviços Técnicos.
- bbb) Substituir ativos de redes (switches, módulos gbic, roteadores, pontos de acesso sem fio, aceleradores WAN, equipamentos de videoconferência, dentre outros).

4.4.8. SUPORTE A OPERAÇÕES DE TIC

4.4.8.1. A CONTRATADA deverá garantir a operacionalização do suporte a operações de TIC, sob a orientação e supervisão do TJPA, em alinhamento com a Função Gerenciamento de Operações de TI da Biblioteca ITIL 2011.

4.4.8.2. O objetivo do Suporte a Operações de TI, conforme preconizam as boas práticas descritas no modelo ITIL, é manter o perfeito funcionamento do ambiente de operação dos serviços de TIC, garantindo o cumprimento dos níveis de serviços, alertando as áreas especializadas e acionando fornecedores na ocorrência de eventos que causem ou possam causar o descumprimento dos Níveis de Serviços Acordados.

4.4.8.3. O Suporte a Operações de TI é responsável pelo monitoramento e execução de atividades rotineiras visando a manutenção da estabilidade do ambiente de operação dos





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

serviços e pelo controle e monitoramento dos aspectos técnicos relacionados aos Data Centers.

4.4.8.4. A atuação do Suporte a Operações de TI está condicionada ao apoio do Suporte a Infraestrutura Tecnológica do TJPA e de outras áreas do TJPA que desempenhem as atribuições das Funções Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Aplicações previstas no modelo ITIL 2011, que se dará por meio da elaboração de POPs (Procedimento Operacional Padrão) de rotina ou de resolução de incidentes. Os POPs podem ser scripts a serem executados, ou documentos passo-a-passo estruturados no formato de guidelines, que poderão constar na base de conhecimento da ferramenta CA SDM.

4.4.8.5. À luz de POPs ou do que estiver formalizado na base de conhecimento da ferramenta CA SDM, cabem ao Suporte a Operações de TI as seguintes responsabilidades:

- a) Fazer uso de habilidades operacionais para diagnosticar e resolver incidentes ou requisições que estiverem direcionados ao grupo solucionador de Operações de TI.
- b) Realizar o contínuo monitoramento de eventos gerados por comportamentos indesejados, configuração e acompanhamento de alertas administrativos provenientes das plataformas de hardware, software, banco de dados e rede.
- c) Executar procedimentos de operação em rede que utiliza o protocolo Ethernet, padrões IEEE 802.3, topologias e protocolos de rede LAN, WAN e SAN, serviços de rede TCP/IP, tecnologia Microsoft, Linux e ativos/passivos de rede envolvidos (roteadores, switches, aceleradores WAN, etc.), cujos insumos estejam formalizados através de POPs ou de soluções de contorno constantes no BDEC.
- d) Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços.
- e) Operar servidores físicos, virtuais e sistemas operacionais Windows Server e Linux.
- f) Monitorar e executar procedimentos técnicos de operação em equipamentos servidores.
- g) Monitorar continuamente o tráfego de entrada/saída de dados do Data Center, incluindo o tráfego local, remoto e Internet, acompanhando a disponibilidade dos circuitos de dados envolvidos.
- h) Monitorar continuamente a segurança da informação no que tange à prevenção de acessos não autorizados, tentativas de comprometimento da integridade e disponibilidade das informações.
- i) Gerar imagens de servidores e máquinas virtuais.
- j) Acompanhar a prestação de serviços no interior da sala do Data Center.
- k) Manter o controle e a organização da fitoteca de segurança.
- l) Executar rotinas e procedimentos de produção devidamente formalizados através de POPs, incluindo situações de enquadradas como recuperação de desastres.
- m) Realizar o backup e restauração de dados.
- n) Sinalizar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em suas aplicações;
- o) Acompanhar o desempenho da rede, visando adotar ações proativas;
- p) Adotar procedimentos de administração de rede e manutenção das ferramentas de gerência, bem como manter atualizada a base de dados das ferramentas;
- q) Monitorar serviços e clientes de monitoração e inventário do ambiente, reportando ao Suporte de Infraestrutura Tecnológica inconsistência na atualização de tais inventários para as devidas tratativas;
- r) Manter contatos técnicos com as demais unidades internas e externas do TJPA, com as quais existam links ou gateways de comunicação, visando sua permanente disponibilização;
- s) Manter controle de todos os chamados junto aos fornecedores;
- t) Manter registro de todas as ocorrências envolvendo a rede de dados, voz e ferramentas de monitoramento;
- u) Abrir, acompanhar e reportar chamados técnicos/notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços, desde que a resolução de incidentes esteja formalizada em um POP (ou solução de contorno no BDEC) e dentro do devido grupo solucionador ;
- v) Analisar periodicamente os LOGS, com emissão de parecer sobre as situações dos ativos sob sua responsabilidade, desde que devidamente formalizada por um POP;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- w) Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando a permanente disponibilidade dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
- x) Cadastrar ativos nas ferramentas de monitoração e gerência;
- y) Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI do TJPA, conforme orientações constantes em POP, onde estarão especificadas quem serão as pessoas comunicadas e quais os canais de comunicação previstos;
- z) Executar rotinas de manutenção ("Backup", "Restore", "Rotate de logs", etc.) de todos os servidores administrados pela equipe de suporte (aplicação, web, catálogo, ferramentas de gerência, monitoração e etc.);
- aa) Acompanhar os logs de instalação/atualização de antivírus nos servidores corporativos, através de processo automático e manual, mantendo-os atualizados;
- bb) Gerar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI do TJPA;
- cc) Atualizar e ajustar sistema operacional, softwares de apoio e ferramentas, conforme autorização e POPs formalizados pelo TJPA, visando o seu perfeito funcionamento;
- dd) Monitorar softwares básicos, de apoio e transacionais, visando sua contínua disponibilidade;
- ee) Monitorar ininterruptamente os ambientes de Centro de Processamento de Dados – Data Center, de modo a garantir o menor tempo de inatividade possível por problemas técnicos ou manutenção em algum dos componentes.
- ff) Monitorar continuamente as plataformas de hardware, software e rede de Data Center.
- gg) Monitorar continuamente a segurança física e lógica.
- hh) Monitorar continuamente os circuitos de energia, sistemas de nobreaks gerenciáveis e grupos geradores.
- ii) Monitorar continuamente o sistema de climatização.
- jj) Monitorar continuamente o sistema de combate e extinção de incêndio.
- kk) Realizar o diagnóstico de falhas no ambiente físico e lógico, acionando as equipes responsáveis em caso de inconsistências.
- ll) Realizar através de equipe própria ou terceirizada a manutenção preventiva e corretiva dos diversos componentes do Data Center.
- mm) Subsidiar o acompanhamento e fiscalização da execução dos contratos de prestação de serviços relacionados à manutenção do ambiente de Data Center e dos componentes de hardware ali instalados.
- nn) Manter racks de servidores, enclosures blade e suas lâminas, servidores, storages, e todos os ativo e itens de configuração dos Data Centers monitorando o seu correto funcionamento e de seus componentes, tais como: processador, memória, disco, fans, cabos elétricos, temperatura interna, a fim de detectar pro-ativamente possíveis falhas que necessitem do acionamento da garantia ou de um contato com o fornecedor.

4.5. MANUTENÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

- 4.5.1. Manutenção Corretiva de hardware e software que tem como origem a abertura de incidentes pelos usuários, detecção de irregularidades pelo Gerenciamento de Operações de TI ou por desconformidade/desatualizações detectadas por rotinas centralizadas, compreende o diagnóstico da causa do defeito e todos os serviços necessários para restabelecer o perfeito funcionamento do equipamento ou sua conformidade aos padrões adotados e especificados no Anexo I-E pelo TJPA.
- 4.5.2. Entende-se serviços de manutenção corretiva como os ajustes, configurações, instalações/reinstalação de sistemas operacionais, softwares e aplicativos, aplicação de fixes, service packs e patches e, no caso em que o equipamento constar do Anexo I-B, a substituição de componentes e periféricos que causarem a indisponibilidade, mesmo que parcial.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 4.5.3. Sempre que possível, as manutenções corretivas deverão ser executadas remotamente pelo Atendimento de 1º Nível, a partir da Central de Serviços e do Suporte de Campo no ambiente do TJPA.
- 4.5.4. No caso de chamados para equipamentos com cobertura Parcial, cuja descrição do problema indicar que se trata de software e que o Atendimento de 1º Nível não conseguir solucionar remotamente, a CONTRATADA deverá encaminhar técnico ao local de instalação do equipamento para análise das causas que deram origem ao chamado, não implicando em cobrança para o TJPA, sob nenhum pretexto, mesmo que o diagnóstico aponte outra empresa como responsável pela solução.
- 4.5.5. A manutenção preventiva, a ser executada exclusivamente nos equipamentos relacionados no Anexo I-B, compreende, genericamente, a verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas mesmo que ainda não provoque a inoperância do equipamento.
- 4.5.6. Além das preventivas que a CONTRATADA poderá realizar por sua própria iniciativa, o TJPA poderá, a qualquer tempo, solicitar sua realização em razão de recorrentes ocorrências de indisponibilidades ou de indicativos de potenciais problemas no equipamento.
- 4.5.7. As manutenções preventivas solicitadas pelo TJPA serão limitadas a duas por ano, por equipamento.
- 4.5.8. Respeitadas as necessidades operacionais do TJPA, a CONTRATADA poderá aproveitar-se de um atendimento de manutenção corretiva para executar a manutenção preventiva no local.
- 4.5.9. Concluída a manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá emitir relatórios com os dados coletados e as ações necessárias para a solução de eventuais problemas encontrados no ambiente de instalação, no que diz respeito à infraestrutura de rede, alimentação elétrica e climatização.
- 4.5.10. Na manutenção corretiva ou preventiva, após a sua realização, deverão ser feitos testes com os equipamentos mantidos acompanhando o seu funcionamento o técnico em conjunto com o servidor do TJPA, havendo a obrigatoriedade da atualização das informações na Ferramenta CA SDM e Fechamento do chamado ao final dos trabalhos.
- 4.5.11. No caso das impressoras, apenas o toner e o papel serão considerados, para efeito deste contrato, como material de consumo, e portanto de responsabilidade do TJPA.
- 4.5.12. Ainda no caso de impressoras, toda intervenção (corretiva ou preventiva) deve contemplar todas as configurações nos microcomputadores que utilizam seus serviços de impressão.
- 4.5.13. Os serviços de manutenção corretiva e preventiva incluem a instalação/reinstalação/atualização/configuração, sempre que o equipamento apresentar defeitos ou estiver desatualizado, dos sistemas, softwares e aplicativos homologados pelo TJPA, de forma a restabelecer o padrão ou o funcionamento do equipamento, sem ônus adicional além do encargo fixo e mensal por equipamento.
- 4.5.14. As instalações de softwares e/ou aplicativos decorrentes de projetos elaborados pelo TJPA que resultem em alterações nos padrões anteriormente utilizados nas unidades e, necessariamente, exigirem o atendimento presencial (ex. substituição do sistema operacional, instalação de novos aplicativos sem possibilidade de execução remota, etc.) serão considerados eventuais e remunerados como tal.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 4.5.15. Nos casos de reabertura do chamado, pela reapresentação do mesmo defeito ou por imperícia do executor do atendimento, causando outro defeito ou desatualizações, será considerado, para efeito do cálculo das multas, a data/hora do primeiro registro do Chamado na Central de Serviços.
- 4.5.16. Entendem-se por visitas improdutivas ou chamados improcedentes as situações em que não for possível a execução dos serviços pela inexistência do equipamento, ausência do usuário, endereço da unidade incorreto ou quando o problema descrito no chamado não for reproduzido durante o atendimento.
- 4.5.17. Nos casos de equipamentos relacionados nos Anexos I – B ou I – C e em que a solução do incidente depender da análise e/ou atuação de terceiros (fabricante do equipamento ou mantenedor da infraestrutura elétrica, lógica ou de comunicação de dados), a CONTRATADA deverá estar presente para acompanhamento e, se necessário execução de serviços, quantas vezes forem necessárias sem custo adicional para o TJPA.
- 4.5.18. A CONTRATADA deverá aguardar a finalização dos trabalhos dos demais envolvidos na atuação conjunta, para a devida confirmação, por meio de testes com o usuário, do efetivo funcionamento do equipamento.
- 4.5.19. Cabe ao Suporte de Campo, agendar para que as ações conjuntas com outros agentes ocorram até, no máximo, no dia útil subsequente, reportando, ao TJPA, os casos de recusa por parte das outras empresas.
- 4.5.20. Para a realização de atuação conjunta em equipamentos não relacionados nos Anexos I – B ou I – C, o TJPA fará o agendamento junto à CONTRATADA, de forma que o atendimento ocorra, no máximo, no dia útil subsequente.
- 4.5.21. Caso não seja possível restabelecer o pleno funcionamento no local de instalação dos equipamentos com Cobertura Completa, a CONTRATADA deverá substituí-lo temporariamente às suas expensas, por outro de características compatíveis ou superiores às do equipamento retirado. Para a operação e logística desta substituição serão acrescidas 09h00 úteis ao prazo de solução original, no caso de Comarcas do Interior com distância superior a 100 km do marco zero da base de origem, que pode ser a capital, um dos Polos de Atendimento ou outra localidade definida pela CONTRATADA.
- 4.5.22. O período em que o equipamento de propriedade do TJPA estiver sendo reparado no laboratório da CONTRATADA não deverá ser superior a 20 (vinte) dias corridos.
- 4.5.23. O equipamento temporário da CONTRATADA (backup) deverá prover todas as funcionalidades do hardware substituído, cabendo à CONTRATADA todas as customizações necessárias, assim como pela suficiência dos consumíveis (exceto papel), quando se tratar de impressora.
- 4.5.24. O(s) modelo(s) de equipamento(s) backup deve(m) ser apresentado(s) pela CONTRATADA ao TJPA para aprovação até 30(trinta) dias após a assinatura do Contrato. Novos modelos adotados pela CONTRATADA deverão ser submetidos ao TJPA para aprovação.
- 4.5.25. A retirada de equipamentos da Unidade deverá ser precedida de autorização formal de um funcionário do TJPA pertencente à unidade atendida e condicionada à instalação concomitante do equipamento backup, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada.
- 4.5.26. Após a manutenção necessária, o equipamento que será devolvido à unidade deverá ser o mesmo que foi retirado (mesmo número de patrimônio/série), a fim de manter-se a conformidade com o sistema de inventário do TJPA. Para atendimento a esta condição, o





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

número de patrimônio/série do equipamento deverá ser anotado, antes de sua retirada, na Guia de Retirada.

4.6. CONFERÊNCIA DO PARQUE COMPUTACIONAL

- 4.6.1. Composto as Coberturas Completa e Parcial, portanto sem ônus adicional ao TJPA, a CONTRATADA obriga-se a conferir e manter atualizada a base de dados de todos os equipamentos inerentes aos Anexos I-B e I-C, durante a vigência do contrato.
- 4.6.2. Essa atividade consiste em etiquetar (em lugar de fácil acesso e definido pelo TJPA) e registrar todos os recursos tecnológicos abrangidos por este contrato da unidade visitada.
- 4.6.3. É responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento da etiqueta adesiva plástica de longa durabilidade, e confeccioná-las com os tipos de dados, fornecidos pelo TJPA, para identificação do equipamento.
- 4.6.4. O registro, pela CONTRATADA, dos recursos de TI será realizado em ferramenta disponibilizada pelo TJPA.
- 4.6.5. A CONTRATADA deverá realizar a conferência em até 05 (cinco) meses, contados da assinatura do contrato.
- 4.6.6. A CONTRATADA será corresponsável pela verificação dos quantitativos devendo informar ao TJPA qualquer divergência entre o quantitativo informado pelo TJPA e o apurado pela CONTRATADA na realização dessa conferência de sua responsabilidade.

5. DOS SERVIÇOS

5.1. SUPORTE TÉCNICO

5.1.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

- 5.1.1.1. Em todas as situações em que a CONTRATADA realizar atendimento presencial, deverá observar os seguintes pontos:
 - 5.1.1.1.2. A cada intervenção técnica pela CONTRATADA, sempre que houver risco de perda de informações deverá ser realizado previamente o backup da partição de dados e sua restauração após a execução dos serviços.
 - 5.1.1.1.3. Caso o atendimento presencial ocorra no final do expediente e não tenha sido realizado o teste de funcionamento, ou não tenha sido concluída a intervenção, no horário de atendimento previsto em contrato, o técnico deverá dar prosseguimento ao atendimento, efetuar o teste e fechar o chamado, a menos que haja orientação em contrário do responsável pela unidade, o que deverá ser registrado na Ferramenta CA SDM.
 - 5.1.1.1.4. Havendo a recusa, por parte do usuário, quanto à continuidade no mesmo dia, o técnico deverá voltar, na primeira hora do dia útil imediatamente seguinte, sem ônus adicionais ao TJPA, para a conclusão do atendimento, com a realização dos testes e acompanhamentos devidos.
 - 5.1.1.1.5. Sempre que o diagnóstico indicar problemas de conexão à rede, deverão ser verificados todos os conectores de rede e feitos testes de continuidade dos cabos de rede lógica, com a substituição, se for o caso e sem ônus adicionais ao TJPA, dos cordões, que conectam a estação à tomada lógica (piso ou parede) ou o ponto do rack (patch panel) ao ativo de rede, observada a manutenção da organização do rack.
 - 5.1.1.1.6. O TJPA entregará, no início da execução dos serviços previstos no contrato, a relação dos softwares (sistemas operacionais, aplicativos, servisse packs, patches e fixes) homologados para utilização, sendo vedado o atendimento a chamados que visem a





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

instalação, suporte ou qualquer outro serviço a produtos não constantes de tal relação, exceto quando autorizado pela Secretaria de Informática do TJPA.

- 5.1.1.7. A relação de softwares homologados é dinâmica, sendo sistematicamente atualizada e disponibilizada, em site na Intranet, a qual deverá ser consultada, pela CONTRATADA, para manter a padronização do parque e evitar desconformidades.
- 5.1.1.8. O TJPA fornecerá matriz de imagem ou acesso a diretório que possibilite a instalação/reinstalação dos softwares homologados.
- 5.1.1.9. Toda instalação / reinstalação de softwares em equipamentos relacionados nos Anexos I-B ou I-C não implicará cobranças adicionais ao TJPA, além do encargo fixo e mensal por equipamento, independente da causa, exceto quando especificado em contrário.
- 5.1.1.10. A instalação de software abrange serviço de execução do programa de instalação, atualização ou reinstalação de software, em consonância com os padrões definidos pelo TJPA, que conduzam à utilização com sucesso do mesmo e dos demais periféricos já instalados no equipamento, bem como dos softwares já anteriormente instalados.
- 5.1.1.11. As instalações de softwares (ou pacotes de softwares) deverão ser sempre completas, incluindo todas as opções do mesmo, excetuando-se orientação diferente e expressa do TJPA, podendo ser reaberto o próprio chamado ou ser aberto novo chamado quando o usuário não puder utilizar todos seus recursos, ou mesmo outros recursos existentes no equipamento e que tenham sido afetados por instalação inadequada.
- 5.1.1.12. Não serão admitidas cobranças por visitas improdutivas ou chamados improcedentes, devendo à CONTRATADA, por meio do Tratamento de Chamados, qualificar o chamado e/ou agendar, sem comprometimento do prazo de solução, o atendimento com o usuário.

5.1.2. POLOS DE ATENDIMENTO

- 5.1.2.1. Para efeito deste contrato, entende-se como polos de atendimento aquelas que, além de demandarem serviços específicos de suporte técnico de TI, a inadimplência do prazo de solução implica em prejuízos institucionais de maior severidade que as das demais unidades.
- 5.1.2.2. Portanto, não constituindo ônus adicionais ao TJPA, além dos encargos fixos e mensais das Coberturas Completa e Parcial, a CONTRATADA deverá manter equipes para atendimento presencial nas Unidades do quadro abaixo, que desempenharão o papel de Suporte de Campo, tendo como base essas unidades denominadas de Polos de Atendimento:

UNIDADE	ENDEREÇO	PERÍODO
Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Sede	Av. Almirante Barroso, 3089, Souza, BELÉM PA CEP. 66.613-710	08:00 às 20:00
Fórum Cível Prof Dr Daniel Coelho de Souza	Rua Cel. Fontoura, S/N, Cidade Velha, BELÉM PA CEP. 66.015-260	08:00 às 20:00
Prédio Desembargador Paulo Frota - Juizado da Tamandaré	Av Almirante Tamandaré 873, Cidade Velha, BELÉM CEP 66.023-000	08:00 às 16:00
Fórum Distrital de Icoaraci	Rua Manoel Barata 1123, Cruzeiro, ICOARACI CEP 66810100	08:00 às 16:00
Fórum Des. João Bento de Souza	Av Presidente Vargas 2639, Centro, CASTANHAL PA CEP	08:00 às 16:00





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

	68.740-970	
Fórum Des. Edgar Lassance Cunha	Rodovia BR 316 Km 08 nº 1293, Centro, ANANINDEUA PA CEP 67.030-970	08:00 às 16:00
Fórum Dr Salvador Rangel de Borborema	Rua Mestre Rocha 1197, SANTA IZABEL DO PARÁ CEP 68.790-000	08:00 às 16:00
Fórum Juiz Hugo Oscar Figueira de Mendonça	Av D Pedro II 1177, Aviação, ABAIETUBA PA CEP 68.440-000	08:00 às 16:00
Fórum Des José Amazonas Pantoja	Av Brigadeiro Eduardo Gomes, 1651, São Sebastião, ALTAMIRA PA CEP 68.372-020	08:00 às 16:00
Fórum Des Manoel de Cacella Alves	Rua Trilha da Juventude s/ nº, CAMETÁ PA CEP 68.400-000	08:00 às 16:00
Fórum Des Santo Estanislau Pessoa de Vasconcelos	Av Barão de Capanema 1011, Centro, CAPANEMA PA CEP 68.700-970	08:00 às 16:00
Fórum Juiz José Elias Monteiro Lopes	Tv Transamazônica s/nº, Amapá, MARABÁ PA CEP 68.508.970	08:00 às 16:00
Fórum Dr Célio de Rezende Miranda	Rua Ilhéus s/nº, Industrial, PARAGOMINAS PA CEP 68.625-970	08:00 às 16:00
Fórum Des Raul da Costa Braga	Rua Pedro Coelho de Camargo Setor Oeste Quadra 22, Parque dos Buritis, REDENÇÃO PA CEP 68.552-735	08:00 às 16:00
Fórum Des Ernesto Adolfo de V Chaves	Av Mendonça Furtado s/nº, Liberdade, SANTARÉM PA CEP 68.005-100	08:00 às 16:00
Fórum Des Milton Leão de Melo	Primeira Rua s/nº, Centro, SOURE PA CEP 68.870-000	08:00 às 16:00
Fórum Juiz Lúcio Amorim do Amaral	Rua 31 de Março s/nº, Santa Izabel, TUCURUI CEP 68.456-110	08:00 às 16:00
Fórum Dr Pedro dos Santos Torres	Av Rio Branco 432, Centro, BREVES CEP 68.800-000	08:00 às 16:00
Fórum Des Walter Bezerra Falcão	Trav Paes de Carvalho s/nº, Comércio, ITAITUBA CEP 68.180-060	08:00 às 16:00

5.1.2.3. Para o suporte de campo, deverão ser escalados os chamados originados pelas respectivas unidades prioritárias que não puderem ser solucionados pela Central de Serviços. Portanto, essas equipes atuarão SEMPRE a partir de chamados escalados pela Central de Serviços e NUNCA a partir de solicitações diretas dos usuários, exceto em caso de:

- a) Audiências Judiciais
- b) Tribunal do Júri

5.1.2.4. A critério e ônus da CONTRATADA a equipe poderá ser acrescida, nesses endereços, quando o volume de atendimentos vier a representar riscos ao não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos, sem qualquer ônus adicional ao TJPA.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 5.1.2.5. Nos casos de alterações da estrutura organizacional do TJPA, que implicarem revisão no dimensionamento dos Polos de Atendimento definidos ou novos polos que venham a ser constituídos, a CONTRATADA deverá providenciar o ajuste no prazo máximo de 30 dias corridos e, eventuais impactos no equilíbrio econômico-financeiro do contrato, deverão ser comprovados e avaliados na oportunidade da repactuação.
- 5.1.2.6. A CONTRATADA poderá, às suas expensas, constituir equipes de suporte de campo em qualquer outra localidade do território paraense, a fim de garantir os níveis de serviços acordados.
- 5.1.3. INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DE EQUIPAMENTOS NA COBERTURA COMPLETA OU PARCIAL
- 5.1.3.1. A exclusão ou inclusão de equipamentos no contrato e/ou migração de equipamentos entre os tipos de cobertura (Completa ou Parcial), decorrentes da atualização do parque, ocorrerá por meio de comunicação formal do TJPA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, podendo este prazo ser flexibilizado em comum acordo entre as partes, com o encaminhamento dos ANEXOS I-B e I-C atualizados, os quais entram em vigor no primeiro dia de início de um novo período de faturamento mensal (dia 01).
- 5.1.3.2. Nos casos de divergências identificadas na conferência do parque contratado ou quando da abertura de chamados para equipamentos sem cobertura ou de cobertura indevida, a inclusão/exclusão do equipamento na respectiva cobertura ocorrerá no período mensal de faturamento subsequente, e se, por ventura, forem atendidos chamados nesse intervalo, os mesmos serão remunerados de acordo com as regras do subitem 5.1.4 – Serviços Eventuais.
- 5.1.3.3. Respeitado o limite de 3% do parque coberto Completa ou Parcialmente, a alteração na identificação de equipamentos prioritários ocorrerá por meio de comunicação formal do TJPA, com antecedência mínima de 5 dias corridos.
- 5.1.4. SERVIÇOS EVENTUAIS
- 5.1.4.1. Entende-se por serviços eventuais, para efeito deste contrato, as situações e/ou serviços abaixo:
- a) danos causados no hardware em decorrência de desastres naturais, incêndios ou inundações, atos de guerra, raios e/ou defeitos ou falhas na infraestrutura ambiental (elétrica, lógica e climatização) de responsabilidade do TJPA;
 - b) danos causados no hardware por vandalismo ou pela atuação exclusiva do usuário desde que comprovado pela contratada;
 - c) danos causados no hardware em decorrência do transporte ou remanejamento de equipamento pelo TJPA e/ou quedas não ocasionadas pela CONTRATADA;
 - d) preparação de infraestrutura e suporte a eventos promovidos ou dos quais o TJPA participe fora do horário normal de funcionamento, incluindo feriados e finais de semana: Juizados Especiais Itinerantes, Semana da Conciliação, Encontro de Magistrados, etc.
 - e) outros serviços compatíveis ao objeto e não previstos no contrato, demandados exclusivamente pela Secretaria de Informática.
- 5.1.4.2. Os defeitos e situações mencionados nas alíneas "a", "b" e "c" deverão ser devidamente documentados pelo técnico na Ferramenta CA SDM, que deverá receber aceite da unidade atendida em que estiver instalado o equipamento, mediante autorização para fechamento do chamado no CA SDM.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 5.1.4.3. Entende-se por vandalismo as situações em que ocorre depredação do equipamento, danificando-o no todo ou em parte, prejudicando ou interrompendo o seu funcionamento.
- 5.1.4.4. O quadro abaixo relaciona os principais serviços eventuais que serão demandados ou autorizados, exclusivamente, pela Secretaria de Informática, bem como a sua remuneração:

Código	Descrição dos serviços eventuais	Unidade de Faturamento	VRST
501	Serviços de instalação e/ou desinstalação e/ou configuração de elementos ativos de rede (switch, roteadores, pontos de acesso sem fio, modems e conversores), incluindo a habilitação dos pontos	Equipamento	2
502	Serviços de cabling, tais como lançamento de cabos, crimpagem, recripagem de conectores, habilitação, desabilitação do ponto lógico e telefônico, troca de cordão, etc., incluindo o material	Ponto lógico	1
503	Instalação no local de recursos de softwares visando o funcionamento do equipamento em plenas condições de uso, exceto para equipamentos com cobertura Completa ou Parcial.	Equipamento	1
504	Instalação remota de recursos de softwares visando o funcionamento do equipamento em plenas condições de uso, exceto para equipamentos com cobertura Completa ou Parcial.	Equipamento	0,5
505	Desinstalação, formatação, baixa de imagem padrão e, quando necessário, embalagem e o transporte no mesmo endereço do equipamento a ser retirado da rede para reparo.	Equipamento	1
506	Instalação física de equipamento de primeiro uso, com instalação completa dos recursos de softwares, conexão a rede e todas as customizações para o pleno funcionamento, identificação com fornecimento da etiqueta. Incluindo, se necessário, a desembalagem e o transporte no mesmo endereço.	Equipamento	2,5
507	Execução conjunta dos códigos 505 e 506, incluindo o transporte do equipamento no mesmo endereço	Equipamento	3,0
508	Intervenção em hardware para substituição, acréscimo ou retirada de componentes/periféricos internos ou externos, incluindo a instalação/desinstalação dos respectivos drivers/aplicativos.	Equipamento	1
509	Desinstalação e/ou reinstalação física de impressora, incluindo a conexão à rede, as configurações nos equipamentos que a utilizarão e o transporte no mesmo endereço.	Equipamento	2
510	Varredura sob demanda nos casos de infecção, desde que com antivírus e fixes estejam atualizados.	Equipamento	0,5
511	Recuperação lógica de dados excluídos acidentalmente por usuários, com a utilização de softwares específicos, devidamente licenciados e de propriedade da contratada.	Equipamento	3,0
512	Apresentação de relatório de certificação de ponto lógico, com utilização de equipamentos do tipo pentascanner.	Ponto lógico	1
513	Fornecimento e fixação de etiqueta e atualização da base de dados de ativos de TI não cobertos por este contrato (ex.: switch, roteadores, modems, ATM, etc)	Equipamento	0,5





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Código	Descrição dos serviços eventuais	Unidade de Faturamento	VRST
514	Serviços de organização de rack, compreendendo a organização de pontos de dados e voz com certificação, identificação e mapeamento, incluindo materiais, tais como: patch cords, abraçadeiras de velcro, etiquetas plásticas, parafusos e porcas gaiolas e guias dos cabos, conforme padrão adotado pelo TJPA.	Ponto lógico	3
515	Vistoria técnica em ambientes de Autoatendimento (consiste em realizar preenchimento de check-list e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas de instalação dos equipamentos).	Ponto/Sala	1,5
516	Vistoria técnica em sala técnica; (consiste em realizar preenchimento de check-list e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas de instalação dos equipamentos e do ambiente da sala técnica da unidade)	Ponto/Polo	2
517	Vistoria técnica de pré-instalação (consiste em realizar preenchimento de check-list e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas do ambiente para instalação de equipamentos, bem como levantamento de requisitos para novas implementações)	Ativo ou equipamento a ser instalado	0,5
518	Registro fotográfico digital dos serviços relativos aos códigos 514 a 517, sendo responsabilidade da contratada prover a câmera e o fornecimento das mídias	imagem	0,2
519	Visita técnica para diagnóstico de causas de problemas em equipamentos, exceto para equipamentos com cobertura Completa ou Parcial	Visita	1
520	Instalação física de equipamentos com softwares pré-instalados, conexão a rede, identificação com fornecimento da etiqueta. Incluindo, se necessário, a desembalagem e o transporte no mesmo endereço.	Equipamento	1
521	Instalação por solicitação do TJPA de recursos de software, em laboratório, em microcomputadores desktop, notebooks ou outros similares.	Equipamento	1
522	Instalação por solicitação do TJPA de recursos de software, em laboratório, em servidores de pequeno porte	Servidores	2
523	Prestação de suporte remoto em equipamentos não relacionados nos anexos I-B ou I-C	Equipamento	0,5
524	Prestação de suporte técnico a eventos	Hora	2
525	Fornecimento de Desktop completo para uso no evento, incluindo monitor, teclado, mouse e cabos elétricos.	Equipamento	2
526	Fornecimento de Notebook/Ultrabook para uso no evento, com configuração mínima de: Processador: Intel i3 Sistema operacional: Windows 7 PRO em Português-BR Memória: 4GB RAM	Equipamento	2
527	Fornecimento de Impressoras para uso em Eventos com Tonner (Limite de impressão 500 páginas impressas)	Equipamento	2
528	Fornecimento de nobreak para uso no evento, com capacidade mínima de 1.2kVA.	Equipamento	0,5
529	Fornecimento de ponto elétrico padrão ABNT NBR 14136, incluindo cabos elétricos e tomada.	Equipamento	0,5





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Código	Descrição dos serviços eventuais	Unidade de Faturamento	VRST
530	Fornecimento de conectividade 3G ou 4G de internet, com franquia de, no mínimo, 10GB.	Conexão	1
531	Fornecimento de conectividade dedicada via rádio (ponto a ponto) de internet, com velocidade simétrica de, no mínimo, 1Mbps.	Conexão	10
532	Fornecimento de conectividade compartilhada via rádio (ponto a ponto) de internet, com velocidade simétrica de, no mínimo, 1Mbps.	Conexão	5
533	Fornecimento de conectividade dedicada via satélite de internet, com velocidade assimétrica, sendo no mínimo 1Mbps para download e 512kbps para upload.	Conexão	10
534	Fornecimento de conectividade dedicada via satélite de internet, com velocidade simétrica de, no mínimo, 1Mbps.	Conexão	15
535	Fornecimento de conectividade dedicada via satélite de internet, com antena portátil, velocidade assimétrica, sendo no mínimo 1Mbps para download e 512kbps para upload.	Conexão	10
536	Fornecimento de conectividade dedicada via satélite de internet, com antena portátil, velocidade simétrica de, no mínimo, 1Mbps.	Conexão	10
537	Fornecimento de conectividade compartilhada de internet (por exemplo, ADSL, cable modem ou outro) utilizando o cabo metálico como o meio de transmissão, com velocidade assimétrica de, no mínimo, 2Mbps de download e 512kbps de upload.	Conexão	3
538	Fornecimento de conectividade dedicada com internet utilizando o cabo metálico ou fibra óptica como o meio de transmissão, com velocidade simétrica de, no mínimo, 1Mbps.	Conexão	10

5.1.4.5. Nas situações onde forem executados vários códigos de serviços ou um único código (da tabela acima) em vários equipamentos na mesma unidade, pelo mesmo técnico, em atendimento a um ou a vários chamados abertos em intervalo inferior a 1 (uma) hora, será aplicado percentual de desconto conforme tabela adiante sobre o preço dos serviços:

Quant de códigos	Percent
1	0,00%
2	0,00%
3	0,00%
4	0,00%
5	0,00%
6	1,50%
7	3,00%
8	4,50%
9	6,00%
10	7,50%

Quant de códigos	Percent
11	9,00%
12	10,50%
13	12,00%
14	13,50%
15	15,00%
16	16,50%
17	18,00%
18	19,50%
19	21,00%
20	22,50%

Quant de códigos	Percent
21	24,00%
22	25,50%
23	27,00%
24	28,50%
25	30,00%
26	32,00%
27	34,00%
28	36,00%
29	38,00%
30	40,00%





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 5.1.4.6. A partir da 30ª quantidade de códigos de serviços o percentual de desconto será delimitado em 40%.
- 5.1.4.7. Não é aplicável o percentual de desconto, nos seguintes casos:
- Sobre o valor de deslocamentos e sobre peças e materiais;
 - Quando, a critério do TJPA e de comum acordo com a CONTRATADA, uma eventual negociação resulte em proposta mais vantajosa do TJPA.
- 5.1.4.8. Apenas nos casos em que envolver endereços distintos na execução dos serviços de remanejamentos de equipamentos, constituirá ônus ao TJPA o fornecimento de toda a mão-de-obra e material necessários à embalagem, ao transporte do equipamento para seu novo local de instalação, inclusive as despesas com seguros; podendo a CONTRATADA, à critério do TJPA e mediante aprovação de orçamento, desempenhar tais atividades.
- 5.1.4.9. Quando for necessária a substituição de peças, periféricos e materiais para a execução dos serviços eventuais, a CONTRATADA poderá fornecê-las, desde que os preços, qualidade e os prazos praticados pela CONTRATADA se caracterizarem em benefícios quando em comparação com o mercado e forem aprovados pelo TJPA.
- 5.1.4.10. Os orçamentos, considerando a entrega do insumo no local, deverão ser encaminhados à Secretaria de Informática do TJPA oportunamente de forma a não comprometer os prazos máximos de solução.
- 5.1.4.11. O valor mensal estimado pelo TJPA para o fornecimento, sob demanda, de peças, periféricos e materiais imprescindíveis à execução de serviços eventuais consta do código 600 do Anexo II – Modelo Proposta Comercial.
- 5.1.4.12. O TJPA pagará os deslocamentos tanto na visita que diagnosticou a necessidade de troca de peça, como na execução dos serviços de sua substituição, devendo ser observado:
- O TJPA pagará o deslocamento de acordo com o valor ofertado para cada km rodado (ida/volta), exceto para as Unidades identificadas como “LOCAL”, conforme ANEXO I-A.
 - O TJPA pagará, também, o deslocamento de acordo com o valor ofertado para cada km rodado (ida/volta) para endereços omitidos no ANEXO I – A, desde que o endereço não esteja localizado na cidade sede da Base de Atendimento ou distante até 100 km (cem quilômetros) do marco zero da cidade sede da Base de Atendimento, onde o TJPA esteja representado em eventos externos ou pontos avançados de presença, restrito à área geográfica de abrangência da Secretaria de Informática (Locais constantes do ANEXO I – A).
 - A quantidade mensal estimada pelo TJPA com deslocamentos para execução, sob demanda, dos serviços eventuais consta do código 500 do Anexo II – Modelo Proposta Comercial.
 - Não será devido deslocamento nos casos onde houver atendimento simultâneo/sequencial a vários chamados, pelo mesmo técnico e na mesma unidade, quando ao menos uma das ocorrências referir-se a serviços incluídos nas coberturas Completa ou Parcial, assim como será devido apenas um deslocamento nos casos de atendimento, pelo mesmo técnico, a mais de um chamado eventual simultâneo/sequencial na mesma unidade.
- 5.1.4.13. Os serviços e os componentes utilizados devem ser garantidos pelo prazo mínimos de 90 (noventa) dias, e durante esse período não será admitida a cobrança de novos chamados decorrentes da mesma causa e não serão pagas as trocas dos





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

componentes que tenham sido instalados no chamado original nem o deslocamento.

5.2. MANUTENÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

- 5.2.1. Nas situações em que o reparo do equipamento com Cobertura Completa vier a representar, comprovadamente, excessiva onerosidade à Contratada, o TJPA, a seu critério, poderá aceitar, sem ônus adicionais, outro equipamento, desde que a configuração não seja inferior ao do hardware substituído, devendo ser informado, por escrito, o novo número de série à Secretaria de Informática para que seja procedido o devido acerto no sistema de material permanente.
- 5.2.2. Na substituição de algum componente ou periférico em equipamentos com Cobertura Completa, devido a uma manutenção corretiva ou preventiva, este deverá ser compatível com os softwares envolvidos, e com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de configuração inferior à do substituído.
- 5.2.3. Os componentes substituídos devem sempre obedecer aos padrões mínimos previamente existentes no equipamento ou de configuração superior, visando restabelecer seu funcionamento nas mesmas condições de uso em que se encontrava antes da intervenção, principalmente quanto a padronização, performance e qualidade.
- 5.2.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas, com prévia avaliação do TJPA a fim de evitar conflitos e vulnerabilidades, não sendo permitido, contudo, que esses softwares permaneçam instalados nos equipamentos.
- 5.2.5. A CONTRATADA responsabiliza-se integralmente pelas consequências legais e financeiras da inobservância da orientação contida no subitem anterior, inclusive, pelos eventuais danos que vierem a ser causados ao TJPA.

5.3. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.3.1. Para os atendimentos externos relativos à Cobertura Completa ou Parcial e Serviços Eventuais a CONTRATADA deverá certificar-se antecipadamente do horário de funcionamento da unidade a ser atendida, uma vez que não será admitida a cobrança de chamados improdutivos ou improcedentes.
- 5.3.2. As atividades da Central de Serviços serão prestados nos dias úteis, finais de semana e feriados de 07:00 às 20:00, ininterruptamente, cabendo à CONTRATADA a distribuição da equipe em turnos de acordo com a demanda;
- 5.3.3. As atividades do Suporte de Campo serão prestadas de acordo com o horário de funcionamento da unidade a ser atendida com o dimensionamento da equipe técnica proporcional à demanda de chamados para o período;
- 5.3.4. As atividades do Suporte a Operações de TIC serão prestadas pela CONTRATADA ininterruptamente em regime 24x7x365, cabendo à CONTRATADA a distribuição da equipe, nos dois ambientes distintos localizados Belém, em turnos;
- 5.3.5. As atividades do Suporte a Infraestrutura Tecnológica serão prestadas pela CONTRATADA nos dias úteis de 08:00 às 17:00, ininterruptamente. A CONTRATADA deverá dispor de profissionais com perfil de Suporte a Infraestrutura Tecnológica fora do expediente de trabalho, em regime de sobreaviso, que poderão ser acionados pelo Suporte a Operações de TI quando necessária a atuação especializada no restabelecimento de serviços ou em ações visando a manutenção desses serviços em funcionamento.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

5.4. INDICADORES

5.4.1. A CONTRATADA estará sujeita às penalidades estabelecidas neste documento se deixar de observar o Valor Exigido da tabela a seguir:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Valor Exigido
Cobertura Completa e Parcial e Serviços Eventuais		
01	Índice de chamados atendidos no prazo: (quantidade de chamados de incidentes atendidos no prazo / quantidade total de chamados atendidos) * 100	>= 98%
02	Índice de equipamentos com antivírus atualizado: (número de equipamentos com antivírus atualizados / número total de equipamentos ativos)*100	>= 99%
03	Índice de conformidade: (número de equipamentos aderentes ao padrão TJPA constante do Anexo I-D / Número total de equipamentos ativos) * 100	>= 98%
04	Índice de correção de vulnerabilidades: (número de equipamentos não vulneráveis / número total de equipamentos ativos) * 100	>= 99%
05	Índice de Agente de Inventário instalado: (número de equipamentos com Agente de Inventário corretamente instalado / número de equipamentos cadastrados no serviço de diretório) * 100	>= 99%
06	Índice de desempenho do atendimento de requisições: (número de requisições atendidas no prazo/total de requisições aprovadas na fila Aprovadores de TI com ANS estourado) * 100	>= 98%
07	Índice de serviços restabelecidos no tempo contratado (SLA): Quantidade de paralizações restabelecidas no prazo / total de paralizações de serviços	100%
08	Índice de Chamados Solucionados pela Central de Serviços: (número de chamados solucionados pela Central de Serviços em até 20 minutos/total de chamados escalados para o Grupo Solucionador Central de Serviços)	>= 60%
09	Índice de Escalações Incorretas: (número de escalações incorretas / número total de escalações para grupos solucionadores)*100	<= 2%

5.4.2. **Índice de chamados atendidos no prazo:** Serão considerados todos os chamados atendidos pela CONTRATADA no período de faturamento mensal, exceto aqueles que tiverem sido escalados para Grupos Solucionadores do TJPA e Fornecedores, inclusive os Serviços Eventuais. Entende-se por Grupos Solucionadores do TJPA, aqueles grupos solucionadores compostos apenas por servidores do TJPA. Apuração por período de faturamento.

5.4.3. **Índice de equipamentos com antivírus atualizado:** O TJPA fornecerá à CONTRATADA ferramenta que permita a visualização dos equipamentos com Antivírus desatualizado, para atuação na correção/atualização dos componentes da solução de antivírus, independente da causa. Será considerada a Média aritmética da apuração diária do status de atualização do antivírus nos equipamentos para compor o índice do correspondente período de faturamento. Serão considerados como desatualizados os equipamentos que apresentarem versões defasadas ou ausência do software de antivírus ou algum de seus componentes e da vacina do antivírus.

5.4.4. **Índice de conformidade:** Consiste em obrigação da CONTRATADA em manter os equipamentos do parque do TJPA com as configurações lógicas e versões aderentes ao padrão adotado pelo TJPA constante do Anexo I-D e eventuais desconformidades serão computados nesse índice. O TJPA disponibilizará relação dos equipamentos nessas situações para atuação diária para regularização. Média aritmética da apuração diária para compor o índice do correspondente período de faturamento. Exemplos de





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

desconformidades: software/aplicativos com versões desatualizadas, time-zone configurado incorretamente, máquinas no AD sem reporte ao inventário eletrônico, senhas configuradas para nunca expirarem, ausência de número de série no inventário eletrônico e software não constante da relação do Anexo I-D instalado no equipamento.

- 5.4.5. **Índice de correção de vulnerabilidades:** Consiste em obrigação da CONTRATADA em manter os equipamentos do parque do TJPA atualizados quanto às versões do service pack ou fixes corretivos, ou qualquer outra correção, que venha ser adotada pelo TJPA, de acordo com o sistema operacional instalado. Equipamentos com irregularidades serão computados nesse índice, as quais serão disponibilizadas, pelo TJPA, em site(s) Intranet, para acompanhamento diário pela prestadora. Média aritmética da apuração diária para compor o índice do correspondente período de faturamento.
- 5.4.6. **Índice de Agente de Inventário instalado:** A CONTRATADA obriga-se a manter os equipamentos do parque do TJPA com o Agente de Inventário Eletrônico devidamente instalado, bem como, manter atualizado o cadastro dos equipamentos no serviço de diretório. Equipamentos registrados no serviço de diretório sem o agente de inventário instalado impactarão negativamente no indicador, os quais serão disponibilizados, pelo TJPA, em site(s) Intranet, para acompanhamento diário pela prestadora. Média aritmética da apuração diária para compor o índice do correspondente período de faturamento.
- 5.4.7. **Índice de desempenho do atendimento de requisições:** Serão considerados todos os chamados classificados como Requisições de Serviços, de acordo com o Anexo I-G. Apuração por período de faturamento.
- 5.4.8. **Índice de serviços restabelecidos no tempo contratado (SLA):** Serão considerados todos os chamados classificados como Incidentes, de acordo com o Anexo I-G. Apuração por período de faturamento.
- 5.4.9. **Índice de Chamados Solucionados pela Central de Serviços:** Serão considerados os chamados que chegarem à fila de atendimento da Central de Serviços ou aqueles que forem registrados pela própria central de serviços. O tempo de 20 minutos será contabilizado a partir do momento em que o Analista da Central de serviços iniciar o registro do chamado na ferramenta CA SDM.
- 5.4.10. **Índice de Escalações Incorretas:** Serão considerados todos os chamados registrados pela CONTRATADA na ferramenta CA SDM no período de faturamento mensal. Apuração por período de faturamento.
- 5.5. **PREPOSTOS**
- 5.5.1. Incumbe à CONTRATADA gerenciar integralmente as atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços, mantendo no local empregados que serão denominados, para fins deste contrato, de "PREPOSTOS", aos quais serão transmitidas as instruções, orientações e normas para execução das atividades.
- 5.5.2. O quantitativo de "PREPOSTOS" deve ser suficientemente dimensionado de forma que as equipes técnicas de Atendimento de 1º Nível (Central de Serviços e Suporte de Campo) e de 2º Nível (Suporte a Operações de TI e Suporte a Infraestrutura Tecnológica) a serem alocadas sejam assistidas sob todos os aspectos inerentes à execução dos serviços cobrindo todas as jornadas e atividades, inclusive em dias não úteis.
- 5.5.3. O preposto não poderá acumular as funções de supervisão das atividades pertinentes à Central de Serviços, Suporte de Campo, Suporte a Operações de TIC e Suporte a





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Infraestrutura Tecnológica, devendo a CONTRATADA designar um supervisor diferente para cada uma dessas funções.

5.5.4. Os Prepostos deverão desempenhar suas atividades nas dependências do TJPA em Belém, no horário de 08:00 às 17:00.

5.5.5. Incumbe ao PREPOSTO:

- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da Contratada alocada para o cumprimento do presente contrato, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
- b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do TJPA, informando-o das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de outros fornecedores.
- c) Propor ao TJPA mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando a otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos.
- d) Participar, quando solicitado pelo TJPA, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.
- e) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações à Secretaria de Informática do TJPA, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global.
- f) Ser o ponto de contato entre o TJPA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades por essa executadas, posicionando os funcionários da Secretaria de Informática do TJPA quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas.
- g) Receber, organizar e programar as atividades referentes às implantações de novas versões de aplicativos ou alterações nos padrões da customização do Sistema Operacional.
- h) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato, elaborando e executando o plano de treinamento e de capacitação e reciclagem da equipe.
- i) Apresentar, quando solicitado pelo TJPA, relatórios gerenciais e de controle dos serviços executados e pendentes dentro do período.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Para esta contratação, deverá ser utilizada a fonte de recursos 02.126.1337.1988 item 35 do Plano de Contratações da Secretaria de Informática 2014.

7. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado caso haja interesse das partes, na forma da lei.

8. DA GARANTIA

8.1. O CONTRATADO é obrigado a apresentar garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor global determinado neste instrumento, em uma das modalidades:

- a. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública ou;
- b. Seguro garantia ou;
- c. Fiança bancária.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 8.2. O CONTRATADO terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura deste contrato, para efetivar a garantia e apresentar o respectivo comprovante.
- 8.3. A garantia será recalculada, nas mesmas condições e proporções sempre que ocorrer modificação no valor deste contrato.
- 8.4. No caso de vencimento, utilização ou recálculo da garantia, o CONTRATADO terá o mesmo prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da ocorrência do fato, para renová-la ou complementá-la.
- 8.5. A garantia será liberada após o término deste Contrato, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, de acordo com a legislação em vigor.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Constituem obrigações da Contratante, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:

- a) Providenciar o pagamento das parcelas referentes à execução dos serviços de acordo com o pactuado no instrumento contratual, que deverá prever todos os tipos de faturamento e remuneração, fixas e variáveis, conforme estabelecido no presente termo de referência.
- b) Acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato.
- c) Comunicar à Contratada das ocorrências inadequadas para que sejam adotadas medidas corretivas.
- d) Prestar à Contratada todos os esclarecimentos necessários à execução dos serviços.
- e) Indicar fiscais do contrato responsáveis pelo seu acompanhamento da execução dos serviços.
- f) Ministras aos funcionários da Contratada, treinamentos sobre sistemas de caráter específico da área de atuação da Contratante, de modo a capacitá-los ao suporte aos referidos sistemas.
- g) Prover a infraestrutura e suprimentos: espaço físico, mobiliário, telefones, acesso à internet, microcomputadores, computador servidor, painéis de monitoramento e impressoras, papel, tinta e toner, exceto veículo de apoio, necessários para que a Contratada possa realizar as atividades nas instalações da Contratante.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da Contratada, sem prejuízo das previstas no edital da licitação:

- a) Acompanhar o cumprimento dos serviços cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente de fiscalizá-los, não se eximindo das suas obrigações, independente de ações de fiscalização exercidas pelo TJPA.
- b) Entregar o serviço sempre conferido e testado, cumprindo rigorosamente o cronograma ajustado com o TJPA bem como responsabilizar-se pela correção dos serviços quando der causa, sem a imputação de qualquer ônus para o TJPA.
- c) Dar ciência ao TJPA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços, inclusive naqueles que venham a interferir, de algum modo, nas atividades, objeto do presente contrato, bem como as providências tomadas para a sua solução.
- d) Dimensionar a equipe técnica para a execução dos serviços objeto deste Contrato, em quantidade suficiente e nível de conhecimento técnico compatível, atendendo e mantendo os pré-requisitos e sua proporcionalidade durante toda a vigência do contrato, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- e) Recompôr imediatamente a equipe das Unidades Prioritárias, no caso de ausências prolongadas do titular, cujos substitutos devem atender os pré-requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.
- f) Distribuir a equipe alocada para a execução dos serviços contratados de forma a dar suporte durante os horários estabelecidos neste Termo, a fim de não permitir descontinuidade no atendimento, inclusive feriados, sábados e domingos.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- g) Manter prepostos nos locais onde serão executados os serviços, exceto nos Polos de Atendimento do interior do Estado, para o atendimento imediato das reclamações e solicitações do TJPA para a execução das atividades, distribuição, controle e avaliação junto às equipes da CONTRATADA, bem como para os casos de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação.
- h) Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios colocados à disposição para execução dos serviços pela CONTRATADA, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo ao TJPA as despesas com reparos ou substituições decorrentes da má utilização dos mesmos.
- i) Manter os seus empregados devidamente treinados, de acordo com as atividades desempenhadas, com contínua reciclagem do conhecimento de seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do TJPA, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer, cabendo aos responsáveis da CONTRATADA, a detecção da necessidade dos treinamentos.
- j) Substituir provisoriamente em 24h00 (vinte e quatro horas) e definitivamente em até 30 (trinta) dias, sempre que solicitado pelo TJPA, qualquer executor cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do TJPA, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, afastando-o imediatamente, não sendo admitida vacância superior ao aqui estabelecido.
- k) Informar ao TJPA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, foto de rosto 3x4 e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.
- l) Exigir de seus funcionários a correta utilização de crachá de identificação, fornecido pela CONTRATADA às suas custas.
- m) Garantir que, quando a serviço do TJPA, os técnicos de campo, trajem uniforme que identifique a contratada.
- n) Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos locais de trabalho.
- o) Responsabilizar-se integralmente para que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios - custas e despesas processuais, lucros cessantes, juros e atualizações monetárias ou quaisquer outras despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra o TJPA.
- p) A CONTRATADA deverá entregar ao TJPA, sem ônus adicional, toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços, cedendo, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, fluxogramas, diagramas, fontes dos códigos de scripts ou softwares que tenha desenvolvido por sua iniciativa para o desempenho das suas atividades e seus respectivos manuais.
- q) Efetuar a transferência das atividades e de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados durante o período em que prestou serviços, para funcionários do TJPA ou de outra empresa por este designada, nos termos que venham a ser definidos pela contratante.
- r) A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

que venha a ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, quando não autorizada pelo TJPA e quando não for para estrito uso na execução do contrato.

- s) Garantir que todos os serviços contratados sejam executados de acordo com os processos e disciplinas da ITIL 2011 (Infrastructure Technology Information Library).
- t) Apresentar cartão CNPJ, comprovando possuir escritório de representação no município sede da Secretaria de Informática do TJPA, após 90 (noventa) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
- u) Assegurar que os técnicos de campo disponham de ferramentas e componentes necessários para a execução dos serviços.
- v) É vedado aos prestadores de serviço assinarem mensagens que transitem fora do âmbito da Secretaria de Informática por meio impresso ou eletrônico, isoladamente ou em conjunto com funcionários do TJPA, sobre os serviços contratados.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1 PRÉ REQUISITOS DA EMPRESA CONTRATADA

11.1.1. Atestado de desempenho de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante prestou ou vem prestando com bom desempenho, conforme as melhores práticas recomendadas pela ITIL.

1.1.1.1.1 O atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, deve comprovar a implantação e operação da Central de Serviços (CS), dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e do processo de Gerenciamento de Problemas com capacidade de atender, no mínimo, 2500 usuários (aproximadamente, 50% do total de usuários do TJPA) e 1500 chamados (aproximadamente, 50% da média mensal registrada pela CS do TJPA) conforme ANEXO I – F VOLUMETRIA.

11.1.2. Comprovação da existência em seu quadro permanente, na data de assinatura do contrato oriundo deste processo licitatório, de 2 (dois) ou mais profissionais certificados em ITIL Intermediate Certificate in Operational Support and Analysis - OSA, sendo a comprovação da certificação feita por meio da apresentação do respectivo certificado.

11.1.3. Os atestados de capacidade técnica deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) nome do cliente;
- b) endereço completo do cliente;
- c) identificação do contrato;
- d) objeto contratual;
- e) descrição dos serviços prestados;
- f) vigência do contrato;
- g) nome do emitente;
- h) cargo do emitente;
- i) telefone, fax ou e-mail de contato; e
- j) declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto a cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados, que possibilitem a Comissão Permanente de Licitação realizar diligências para esclarecimento de dúvidas relativas às informações prestadas. Para atingir o volume especificado, admite-se o somatório de atestados que comprovem a prestação simultânea dos serviços.

11.2 PRÉ REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

11.2.1. Central de Serviços e Suporte de Campo

11.2.1.1. *Requisitos obrigatórios para atuação na Central de Serviços e Suporte de Campo*

- a. Possuir uma das formações a seguir:
 - Ensino Médio Completo com 80 horas comprovadas de cursos de





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- operação, manutenção ou programação de computadores
 - Ensino médio completo profissionalizante na área de Informática
 - Curso superior completo ou em andamento na área de tecnologia da informação
 - Curso superior em qualquer área com pós-graduação na área de tecnologia da informação
- b. Possuir experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico ao usuário de informática
- c. Possuir conhecimento técnico na área de TIC, compatíveis com as atividades a serem desenvolvidas.
- d. Apresentar em até 3 meses após a assinatura do contrato, Certificado de participação em curso de ITIL V3/2011 Foundations ou Certificação ITIL V3/2011 Foundations.
- e. Certidão negativa de antecedentes criminais emitido pela Secretaria do Fórum Criminal da Comarca de Belém.
- 11.2.1.2. Requisitos desejáveis para atuação na Central de Serviços e Suporte de Campo:
- a. Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública
 - b. Possuir domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo
 - c. Possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
 - d. Possuir capacidade para agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
 - e. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários

11.2.2. Equipe de Operações de TI

- 11.2.2.1. Requisitos obrigatórios
- a. Pelo menos, 50% da equipe deve possuir uma das formações a seguir:
 - Curso superior completo ou em andamento na área de tecnologia da informação
 - Curso superior em qualquer área com pós-graduação na área de tecnologia da informação (mínimo de 180 horas)
 - b. Possuir experiência mínima de 1(um) ano de atuação em uma das áreas a seguir:
 - Administração de Redes
 - Banco de Dados
 - c. Apresentar em até 3 meses após a assinatura do contrato, Certificado de participação em curso de ITIL V3/2011 Foundations ou Certificação ITIL V3/2011 Foundations.
 - d. Apresentar em até 3 meses após a assinatura do contrato, Certificado de participação em cursos, com carga horária mínima de 30 horas, envolvendo um dos temas a seguir:
 - Sistemas Operacionais Windows Server 2003 ou superior ou Linux
 - Banco de dados Oracle, PostgreSQL, Mysql ou MS SQL Server
 - Servidores de Aplicação: JBOSS, TOMCAT, IIS ou APACHE
 - e. Conhecimentos Básicos
 - Estrutura de Dados
 - Cabeamento estruturado
 - Administração de sistemas em ambientes Windows e Linux
 - Banco de Dados
 - Fundamentos de Redes de Computadores
- 11.2.2.2. Requisitos desejáveis para Operações de TIC
- a. Possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
 - b. Possuir capacidade para agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

11.2.3. Equipe de Infraestrutura Tecnológica

11.2.3.1. - *Requisitos obrigatórios para atuação no suporte à Infraestrutura de Redes*

a. Pelo menos 50% da equipe da contratada deve possuir uma das formações a seguir:

- Curso superior completo na área de tecnologia da informação
- Curso superior em qualquer área com pós-graduação na área de tecnologia da informação (mínimo de 180 horas)

b. Pelo menos 50% da equipe da contratada deve possuir Certificação Profissional em um dos produtos a seguir:

- Microsoft Windows Server 2003 ou superior
- Linux (LPIC-1 ou superior)
- CISCO CCNA
- VMWARE
- Furukawa

c. Possuir experiência mínima de 3 anos de atuação em atividade de Administração de Redes ou Telecom.

d. Certificado de participação em curso de ITIL V3/2011 Foundations ou Certificação ITIL V3/2011 Foundations.

f. Para atuação específica na área de Telecom, deverá ser comprovada através de cursos ou carta de recomendação profissional os conhecimentos a seguir:

- Conhecimentos teóricos e práticos sobre comutação, transmissão, roteamento, telemática e sobre dispositivos, equipamentos eletroeletrônicos, circuitos, redes (3G/4G, terrestre, rádio e satélite) e sistemas dedicados.
- Conhecimentos teóricos e práticos sobre cabeamento estruturado (metálico e fibra óptica), WAN, LAN, VLAN e MAN.
- Conhecimento em Sistema de Comutação Telefônica Pública Digital: espacial e temporal; Centrais de Comutação Privada: tipos e características; Redes Digitais de Serviços Integrados (RDSI); Telefonia Celular.

11.2.3.2. *Requisitos desejáveis para atuação no suporte a infraestrutura de redes*

a. Possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada

b. Possuir capacidade para agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho

11.2.4. Supervisor

11.2.4.1. *Requisitos obrigatórios*

a. Possuir uma das formações a seguir:

- Curso superior completo na área de tecnologia da informação
- Curso superior em qualquer área com pós-graduação na área de tecnologia da informação (mínimo de 180 horas)

b. Para supervisores responsáveis pelas equipes de Operações de TI e Infraestrutura Tecnológica, Possuir experiência na atuação em atividades de Gerenciamento de Serviços, Administração de Redes ou Telecom e possuir Certificação Profissional ITIL v3/2011 Foundations e, adicionalmente, certificação em um dos produtos a seguir:

- Microsoft Windows Server 2003 ou superior
- Linux (LPIC-1 ou superior)
- CISCO CCNA
- VMWARE
- Furukawa

c. Para supervisores responsáveis pelas equipes da Central de Serviços e Suporte de Campo, possuir Certificação Profissional ITIL v3/2011 Foundations e possuir experiência nessas áreas.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 11.2.4.2. Requisitos desejáveis
- a. Possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
 - b. Possuir capacidade para agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho
12. PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
- 12.1. A Contratada deverá apresentar, mensalmente, em 02 (duas) vias, para liquidação e pagamento pela Contratante, mediante ordem bancária em conta corrente notas fiscais/faturas de serviços acompanhada das seguintes comprovações (fundamento: art.36 da Instrução Normativa 02/2008 - Ministério do Planejamento):
- a) Pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e-Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;
 - b) Comprovante de regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº8.666/93 e;
 - c) Cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.
- 12.2. Deverá constar na nota fiscal o número do contrato, o detalhamento dos serviços de acordo com o anexo II – Modelo de Proposta Comercial, o período de referência, o valor efetivo a ser pago considerando-se o ANS e o abatimento da multa, se houver.
- 12.3. A nota fiscal deverá ser atestada pelos fiscais do contrato.
- 12.4. Se a nota fiscal apresentar irregularidades, falhas ou omissões que comprometam a liquidação da despesa ou não vier acompanhada da documentação exigida, o prazo para atestado somente começará a ser contado a partir da data em que tais irregularidades forem sanadas.
- 12.5. O período de faturamento será compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.
- 12.6. O TJPA, após a aceitação dos serviços, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva execução dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, devendo a emissão da correspondente nota fiscal e a apresentação ao TJPA se dar, impreterivelmente, até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva execução dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da fatura.
- 12.7. Os serviços correspondentes à Central de Serviços, Suporte de Campo e Manutenção dos equipamentos com Cobertura Completa ou Parcial (os quais incluem as manutenções corretivas e Preventivas, a Conferência do Parque e os Atendimentos Prioritários) serão remunerados, unicamente, pelo encargo fixo e mensal por equipamento de acordo com o tipo de cobertura.
- 12.8. Cada chamado atendido (registrado, acompanhado e fechado) que não corresponder aos equipamentos relacionados nos ANEXO I-B e I-C serão remunerados, pelo TJPA, pelo valor de 5% (cinco por cento) da VRST contratada, excetuando:





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 12.9. Os chamados provenientes de usuários externos ao TJPA que solicitam contas de acesso ao sistema PROJUD e, portanto, não utilizam equipamentos do TJPA, não serão renumerados a parte;
- 12.10. Os chamados referentes a suporte na utilização do portal externo do TJPA, não serão renumerados a parte;
- 12.11. Os chamados referentes a suporte no uso de sistemas constantes no portal externo como o PUSH, o Diário de Justiça Eletrônico (DJE) entre outros, não serão renumerados a parte, excetuando-se:
- a) Os chamados de usuários externos do TJPA que solicitem contas de acesso ao sistema PROJUDI, não sendo renumerados a parte;
 - b) Os chamados referentes ao suporte no uso do Portal externo do TJPA, não sendo renumerados a parte;
- 12.12. Os chamados referentes ao suporte na utilização dos serviços disponibilizados ao público no portal externo do TJPA tais como PUSH, DJE entre outros, não sendo renumerados a parte. Os serviços relativos à Suporte a Operações de TI serão remunerados pelo encargo fixo e mensal contratado, por item constante no ANEXO I-A.
- 12.13. Os serviços relativos ao Suporte a Infraestrutura Tecnológica serão remunerados pelo encargo fixo e mensal contratados.
- 12.14. Os serviços eventuais serão remunerados com base na VRST contratada e de acordo com a quantidade estabelecida, para cada código de serviço eventual.
- 12.15. Outros serviços não previstos na tabela de Serviços Eventuais, tais como: visitas técnicas, montagem/desmontagem e atuação em eventos, plantões técnicos, atuação em mudança de endereço ou layout ou inauguração de novas unidades do TJPA, e outras situações, em que é inviável prever o tempo de execução, serão remuneradas pelo serviço eventual código 524 da tabela de serviços eventuais.

13. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

13.1. MOBILIZAÇÃO

Esta etapa compreende a execução de todas as atividades iniciais necessárias, para que a Contratada assumira todas as funções especificadas no presente termo. Tais atividades, prazos e responsabilidades estão descritas no quadro a seguir:

#	Atividade	Responsabilidade de	Prazo (1)	Ref.(2)
1	Reunião de apresentação dos fiscais do contrato pelo TJPA e dos supervisores pela Contratada	TJPA e Contratada	2	AC
2	Apresentação no TJPA dos prepostos	Contratada	2	AC
3	Apresentação do modelo de uniforme da equipe	Contratada	5	AC
4	Apreciação do modelo de uniforme	TJPA	1	#3
5	Lista de profissionais que atuarão nas unidades da Região Metropolitana de Belém (RMB)	Contratada	8	AC
6	Criação de permissões de acesso para os profissionais lotados na RMB (Item 5)	TJPA	3	#5
7	Apresentação dos profissionais que atuarão nos polos da Região Metropolitana de Belém, munidos de crachá provisório ou definitivo (Item 5)	Contratada	2	#5





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

8	Lista de profissionais que atuarão nos demais polos de atendimento	Contratada	15	AC
9	Criação de permissões de acesso para os profissionais apresentados (Item 8)	TJPA	2	#8
10	Apresentação dos profissionais que atuarão nas demais polos, munidos de crachá provisório ou definitivo (Item 8)	Contratada	5	#8
11	Disponibilização dos ambientes de instalação	TJPA	5	AC
12	Uso de uniforme e crachás definitivos	Contratada	30	AC
13	Capacitação básica da equipe técnica em sistemas corporativos	TJPA	30	#10
14	Entrega dos Termos de Responsabilidade e Sigilo assinados por todos os profissionais conforme Anexo I - H	Contratada	1	#10
15	Apresentação do modelo de etiqueta	Contratada	3	AC
16	Apreciação do modelo de etiqueta	TJPA	1	#15

Observações

- 1) Todos os prazos estão contados em dias corridos.
- 2) A coluna Ref. (referência) informa a data de início de contagem do prazo, sendo **AC** a data de Assinatura do Contrato e **#N** a data de cumprimento da atividade N.

13.2. ACOMPANHAMENTO

Esta etapa descreve as atividades mais importantes relacionadas ao monitoramento da execução do contrato.

#	Atividade	Responsabilidade	Periodicidade
1	Fiscalização de uso dos uniformes	TJPA	Diária
2	Fiscalização do horário de operação da Central de Serviços	TJPA	Diária
3	Solicitações de visitas técnicas	TJPA	Diária
4	Fiscalização aleatória do andamento de chamados	TJPA	Eventual
5	Reuniões extraordinárias	TJPA	Eventual
6	Auditoria na Central de Serviços	TJPA	Eventual
7	Criação e/ou revogação de permissões de acesso para os profissionais da contratada	TJPA	Eventual
8	Reunião para entrega de relatórios gerenciais e de indicadores	TJPA / Contratada	Mensal
9	Conferência do faturamento de serviços	TJPA	Mensal

13.3. DESMOBILIZAÇÃO

Esta fase contempla as atividades inerentes ao encerramento do contrato.

#	Atividade	Responsabilidade	Prazo (1)
1	Revogação de permissões de acesso à rede e às instalações físicas do TJPA dos profissionais da contratada	TJPA	2
3	Liberação das instalações físicas do TJPA ocupadas pela contratada	Contratada	2
4	Emissão de atestado de capacidade técnica em conformidade com as especificações, qualidade do serviço e satisfação do TJPA	TJPA	30

Observações

- 1) Todos os prazos estão contados em dias úteis, antes da data de encerramento do contrato, exceto para o item #4 cujo prazo contará a partir da referida data.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

14. PENALIDADES

14.1. Penalidades Técnicas

A partir do 91º dia após a assinatura do contrato, as penalidades serão aplicadas cumulativamente, até o limite legal, em caso de não atingimento dos indicadores relacionados nesse TR, conforme definido a seguir:

Indicador 01. Índice de chamados atendidos no prazo: Pela inadimplência do prazo de solução, a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa a ser calculada sobre o valor do encargo mensal do conjunto de equipamentos com Cobertura Completa e Parcial e, para o caso de serviços eventuais, sobre o valor a ser pago pelos serviços eventuais, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Multa	Índice	Multa	Índice	Multa
≥90%	0,00%	79%	3,00%	69%	8,50%
89%	0,25%	78%	3,50%	68%	9,50%
88%	0,50%	77%	4,00%	67%	10,50%
87%	0,75%	76%	4,50%	66%	11,50%
86%	1,00%	75%	5,00%	65%	12,50%
85%	1,25%	74%	5,50%	64%	13,50%
84%	1,50%	73%	6,00%	63%	14,50%
83%	1,75%	72%	6,50%	62%	15,50%
82%	2,00%	71%	7,00%	61%	16,50%
81%	2,25%	70%	7,50%	≤60%	20,00%
80%	2,50%				

Indicador 02. Índice de equipamentos com antivírus atualizado: Pelo não atingimento do percentual de equipamentos com antivírus atualizado, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal do conjunto de equipamentos com Cobertura Completa e Parcial correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice de equipamentos com antivírus atualizado	Multa
$x \geq 99\%$	0,00%
$99\% > x \geq 97\%$	0,25%
$97\% > x \geq 95\%$	0,50%
$95\% > x \geq 93\%$	0,75%
$93\% > x \geq 91\%$	1,00%
$91\% > x \geq 89\%$	1,25%
$x < 89\%$	1,50%

Indicador 03. Índice de conformidade: Pela inadimplência do percentual exigido de equipamentos do parque do TJPA em conformidade, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal do conjunto de equipamentos com Cobertura Completa e Parcial correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice de conformidade	Multa
$x \geq 98\%$	0,00%
$98\% > x \geq 96\%$	0,15%





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

96% > x ≥ 94%	0,30%
94% > x ≥ 92%	0,45%
92% > x ≥ 90%	0,60%
90% > x ≥ 88%	0,75%
x < 88%	0,90%

Indicador 04. Índice de correção de vulnerabilidades: Pela inadimplência do percentual exigido de equipamentos do parque do TJPA não vulneráveis, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal do conjunto de equipamentos com Cobertura Completa e Parcial correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice de correção de vulnerabilidades	Multa
x ≥ 99%	0,00%
99% > x ≥ 97%	0,25%
97% > x ≥ 95%	0,50%
95% > x ≥ 93%	0,75%
93% > x ≥ 91%	1,00%
91% > x ≥ 89%	1,25%
x < 89%	1,50%

Indicador 05. Índice de Agente de Inventário instalado: Pela inadimplência do percentual exigido de equipamentos do parque do TJPA cadastrados no serviço de diretório com o Agente de Inventário Eletrônico devidamente instalado, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal do conjunto de equipamentos com Cobertura Completa e Parcial correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice de Agente de Inventário instalado	Multa
x ≥ 99%	0,00%
99% > x ≥ 97%	0,25%
97% > x ≥ 95%	0,50%
95% > x ≥ 93%	0,75%
93% > x ≥ 91%	1,00%
91% > x ≥ 89%	1,25%
x < 89%	1,50%

Indicador 6. Índice de desempenho do atendimento de requisições: Pela inadimplência do prazo de solução das requisições endereçadas à Equipe de Operações de TI, a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa a ser calculada sobre o valor do encargo mensal para o Suporte a Operações de TI, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Multa	Índice	Multa	Índice	Multa
≥90%	0,00%	79%	3,00%	69%	8,50%
89%	0,25%	78%	3,50%	68%	9,50%
88%	0,50%	77%	4,00%	67%	10,50%
87%	0,75%	76%	4,50%	66%	11,50%





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Índice	Multa	Índice	Multa	Índice	Multa
86%	1,00%	75%	5,00%	65%	12,50%
85%	1,25%	74%	5,50%	64%	13,50%
84%	1,50%	73%	6,00%	63%	14,50%
83%	1,75%	72%	6,50%	62%	15,50%
82%	2,00%	71%	7,00%	61%	16,50%
81%	2,25%	70%	7,50%	≤60%	20,00%
80%	2,50%				

Indicador 7. Índice de serviços restabelecidos no tempo contratado (SLA): O valor mensal relativo aos serviços sofrerá dedução do valor contratado caso não sejam atingidas as metas do ANS, conforme a seguinte tabela:

Atendimento do ANS < 98%	
Faixa	Dedução
≥ 90% e < 98%	1% por cada ponto percentual abaixo de 98%
≥ 80% e < 90%	2% por cada ponto percentual abaixo de 90%
≥ 70% e < 80%	3% por cada ponto percentual abaixo de 80%
< 70%	Rescisão contratual

Para apuração do percentual de cumprimento do ANS que será usado para identificação da faixa de dedução da tabela deste indicador, deve-se calcular a média aritmética dos percentuais de cumprimento de cada atividade descrita no Anexo I - G Catálogo de Serviços, no mês de referência.

Indicador 8. Índice de Chamados Solucionados pela Central de Serviços: Pela inobservância ao índice de 80% de chamados solucionados pela Central de Serviços, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal da Cobertura Completa e Parcial correspondente ao do período de apuração, conforme o índice atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Multa	Índice	Multa	Índice	Multa
≥80%	0,00%	69%	6,00%	59%	17,00%
79%	0,50%	68%	7,00%	58%	19,00%
78%	1,00%	67%	8,00%	57%	21,00%
77%	1,50%	66%	9,00%	56%	23,00%
76%	2,00%	65%	10,00%	55%	25,00%
75%	2,50%	64%	11,00%	54%	27,00%
74%	3,00%	63%	12,00%	53%	29,00%
73%	3,50%	62%	13,00%	52%	31,00%
72%	4,00%	61%	14,00%	51%	33,00%
71%	4,50%	60%	15,00%	50%	35,00%
70%	5,00%	XXX	XXX	XXX	XXX

Indicador 9. Índice de escalações incorretas: Pela inadimplência do percentual exigido de escalações incorretas, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa a ser calculada, sobre o valor do encargo mensal correspondente ao período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice de Escalações Incorretas	Multa
$x \leq 2\%$	0,00%
$2\% < x \leq 3\%$	0,15%





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

Índice de Escalações Incorretas	Multa
$3% < x \leq 4%$	0,30%
$4% < x \leq 5%$	0,45%
$5% < x \leq 6%$	0,60%
$6% < x \leq 7%$	0,75%
$x \geq 8%$	0,90%

Para as ausências injustificadas nos Polos de Atendimento serão descontadas, da fatura mensal, 10 (dez) VRST/dia por ocorrência.

14.2. Penalidades Administrativas

14.2.1 Ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Pará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e será descredenciada no SICAF, se for o caso, sem prejuízos das multas previstas neste edital e das demais cominações referidas no Capítulo IV da Lei n.º 8.666/93, no que couber, garantido o direito prévio da ampla defesa, a licitante que:

- Deixar de entregar a documentação exigida no edital.
- Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não retirar Nota de Empenho.
- Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- Ensejar o retardamento da execução do objeto deste pregão;
- Não mantiver a proposta, injustificadamente;
- Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- Comportar-se de modo inidôneo;
- Cometer fraude fiscal.

14.2.2 Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Contratada ficará sujeita ainda às sanções a seguir especificadas, assegurada a prévia e ampla defesa em regular processo administrativo, sem prejuízo das demais penalidades previstas no edital e na legislação.

Ocorrência	Sanção
1. Descumprimento de qualquer das obrigações descritas no item 10 na primeira ocorrência	Advertência
2. Atendimento do ANS abaixo de 80% por um mês, a cada período de 12 (doze) meses de serviço, na primeira ocorrência	Advertência
3. Reincidência dos itens 1 e 2 desta tabela, no mesmo período de 12 (doze) meses	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato
4. Registro no software de gestão de serviços da ocorrência de incidentes inexistentes e/ou fictícios	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato
5. Manipulação indevida de dados dos incidentes no software de gestão de serviços, com o objetivo de burlar o ANS	Multa de 20% a cada ocorrência sobre o valor mensal do contrato

14.2.3 A inexecução total do contrato nas condições previstas no termo de referência e, a critério do TJPA, por descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo TJPA, podem ensejar:

14.2.3.1 Rescisão contratual;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

- 14.2.3.2 Sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Pará e descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores do TJPA.
- 14.2.3.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 14.2.3.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os seus motivos determinantes ou até que seja promovida sua reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, na hipótese em que a conduta da licitante quando da execução dos serviços associa-se à prática de ilícito penal.
- 14.2.4 As sanções previstas neste Edital, no Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.
- 14.2.5 As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.
- 14.2.6 As multas aplicadas serão descontadas do valor da garantia prestada. Se for insuficiente, além de perder a garantia, responderá a licitante vencedora pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TJPA. Se preferir, poderá a licitante vencedora recolher as multas no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da comunicação oficial.
- 14.2.7 Na ausência/insuficiência de garantia e de créditos para desconto das multas, e se estas não forem recolhidas no prazo estipulado anteriormente, as multas aplicadas serão cobradas judicialmente.
- 14.2.8 Em sendo a garantia utilizada para o pagamento de multas, compromete-se a licitante vencedora a complementar ou apresentar nova garantia no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 14.2.9 Da aplicação das penalidades previstas acima caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação, que será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato, a qual poderá reconsiderar a sua decisão, ou, fazê-lo subir devidamente informado.
- 14.2.10 As penalidades previstas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16.1 Conforme determinação da Presidência do TJPA, as empresas que apresentarem pedido de desistência de proposta após a fase de disputa, bem como as que não cumprirem os requisitos de habilitação, estarão sujeitas a procedimento administrativo para apuração de suas condutas na participação do certame, e a consequente aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.

15. DO PRAZO PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

15.1. Observados os prazos constantes do cronograma de implantação, o prazo máximo para o início da prestação do serviço contratado é de até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.2 Caso a CONTRATADA, em qualquer ocasião, deixar de observar ou cumprir os termos deste contrato e o TJPA não exigir o seu cumprimento de imediato, não estará este impedido de exigir posteriormente o cumprimento da obrigação.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Coordenadoria de Convênios e Contratos

16.3 No caso de inclusão de novas unidades no ANEXO I-A, a classificação "LOCAL" será utilizada para:

- a) Unidades localizadas na cidade sede da Base de Atendimento, independente da distância; ou
- b) Unidades localizadas em cidades distantes até 100 (cem) km do marco zero da cidade sede da Base de Atendimento.

16.4 As atividades pertinentes à Central de Serviços, Suporte de Campo, Gerenciamento de Operações de TIC, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicações serão executadas nas dependências da Secretaria de Informática, preferencialmente, em ambiente segregado, com mobiliário, microcomputador, softwares de apoio aos serviços e ramais providos pelo TJPA, aplicando-se similarmente a mesma disposição aos técnicos lotados em Polos de atendimento.

16.5 Todas as informações de marcas e produtos de software e hardware citadas neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo as ferramentas de controle e aplicativos, servem apenas de referência, uma vez que o TJPA pode vir a utilizar-se de outros produtos que tenham as mesmas finalidades.

16.6 Tendo em vista a natureza da contratação e a constante evolução da tecnologia, o TJPA poderá, a qualquer tempo, alterar seu ambiente tecnológico e a CONTRATADA deverá adequar-se de forma a prestar os serviços e nas condições avençadas neste Termo.

16.7 A CONTRATADA, seus empregados e prepostos deverão guardar o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem executados, em relação aos dados, informações de quaisquer documentos, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento.

16.8 Ficando, portanto, por força da lei, civil e criminalmente responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

16.9 As partes, ainda, se comprometem, mesmo após a vigência deste contrato, e sem limitações de prazo, a tratar com confidencialidade todos os dados, informações e documentos obtidos em decorrência do relacionamento assim estabelecido, não podendo divulgar tais dados e informações ou entregar documentos a terceiros.

16.10 Todos os discos rígidos substituídos, na execução dos serviços eventuais ou da Cobertura Completa ou Parcial, das estações de trabalho e notebooks, deverão ser devolvidos ao TJPA, imediatamente após a conclusão da atividade.

16.11 Todos os componentes, materiais e periféricos aplicados na execução do objeto passam, imediata e definitivamente, a ser propriedade do TJPA, exceto os equipamentos instalados provisoriamente (backup) em razão do conserto dos equipamentos de propriedade do TJPA em laboratório da CONTRATADA.

LUIS CARLOS BITTENCOURT RAMOS
Coordenador de Atendimento ao usuário

CLAYTON ATAÍDE
Coordenador de Suporte Técnico

EDNALDO ALVES CORREIA
Secretário de Informática



DESIGNAR SERVIDOR

PORTARIA 003/15- DPG EM, 07/01/15.

Designa CESAR AUGUSTO ASSAD, matrícula 3084698, Titular da 2ª Defensoria Pública dos Juizados Especiais Criminais, para atuar na Corregedoria Geral até ulterior deliberação. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 01/01/2013.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.
LUIS CARLOS DE AGUIAR PORTELA
Defensor Público Geral

Protocolo 787601

PORTARIA 002/15- DPG EM, 07/01/15.

Designa GLEDSON ANTONIO DO NASCIMENTO DINIZ, matrícula 3084396, Titular da 3ª Defensoria Pública dos Juizados Especiais Criminais, para atuar na Corregedoria Geral até ulterior deliberação. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a 10/02/2009.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.
LUIS CARLOS DE AGUIAR PORTELA
Defensor Público Geral

Protocolo 787605

ERRATA

ERRATA: TERMO ADITIVO Nº 04/2014 AO CONTRATO Nº 06/2010

NÚMERO DA PUBLICAÇÃO: 655757

Onde se lê: Vigência: 01/03/2014 a 01/03/2016

Lela-se: Vigência: 01/03/2014 a 28/02/2016

Onde se lê: Contratado: ROBERTA HELENA MEDEIROS MESQUITA MORAES

Lela-se: Contratado: Nelson Fernandes Gomes e

OBS: Publicada no D.O.E. nº 32598 de 11/03/2014.

Protocolo 787576

ERRATA DA PORTARIA Nº 06-CORREGEDORIA/2014

Publicada no Diário Oficial nº 32.792 de 19/12/2014.

NÚMERO DE PROTOCOLO: 783252

(Portaria de publicação de edital de correção ordinária 1º semestre de 2015)

Onde se lê:

27 a 29.04.2015	NDDH
-----------------	------

Lela-se:

27 a 29.04.2015	Nacri (central de execução penal)
-----------------	-----------------------------------

Antonio Carlos de Andrade Monteiro - Corregedor Geral

Protocolo 787581

ERRATA: CONTRATO Nº 04/2014

NÚMERO DA PUBLICAÇÃO: 651849

Onde se lê: Vigência: 21/02/2014 a 21/02/2015

Lela-se: Vigência: 27/01/2014 a 27/01/2015

OBS: Publicada no D.O.E. nº 32591 de 25/02/2014.

Protocolo 787595

ERRATA: TERMO ADITIVO Nº 04/2014 AO CONTRATO Nº 03/2011

NÚMERO DA PUBLICAÇÃO: 652445

Onde se lê: Vigência: 09/02/2014 a 09/02/2015

Lela-se: Vigência: 10/02/2014 a 10/02/2015

OBS: Publicada no D.O.E. nº 32592 de 26/02/2014.

Protocolo 787600

FÉRIAS

PORTARIA 050-DPG de 12.01.15

RESOLVE: EXCLUIR dos efeitos da Portaria 3118-DPG de 21.11.14, que concedeu férias coletivas - JAN2015, DOE 32796 de 30.12.14, a Defensora HALLINE KAROL NOCETI SERVILHA, mat. 57190930.

Protocolo 787602

JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARÁ

CONTRATO

Extrato de Contrato nº. 004/2015/TJPA//Partes: TJPA e a empresa IDEAL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE REFRIGERANTES E BEBIDAS LTDA - EPP, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.413.554/0001-71// Objeto do Contrato: a locação de Imóvel sito à Avenida Mendonça Furtado, nº. 3570, Bairro Liberdade, Santarém/PA, para instalação do Arquivo Geral da comarca de Santarém. // Modalidade: Dispensa de Licitação nº 001/2015/TJPA, art. 24 inciso X da Lei nº 8.666/93// Valor do Contrato: R\$-63.024,24 (global) // Dotação Orçamentária: 0212212974654 - 339039// Fonte de Recurso: 0118// Vigência do Contrato: 13/01/2015 a 13/01/2016// Data de assinatura: 12/01/2015// Foro: Belém-PA// Responsável pela assinatura: Igor Abrahão Abdon - Secretário de Administração// Ordenador responsável: Lilian Bitar Tandaya Bendahan - Secretária de Planejamento

Protocolo 787608

Extrato de Contrato nº. 002/2015/TJPA//Partes: TJPA e a M. I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 42.563.692/0001-26// Objeto do Contrato: Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de suporte técnico e suporte a operações de tecnologia da informação, visando à disponibilidade dos recursos e serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará// Origem: da licitação realizada na modalidade pregão eletrônico de nº 124/TJPA/2014// Valor do Contrato: R\$-12.641.238,48 (global estimado)// Dotação Orçamentária: Programa de Trabalho 02.126.1337.1988, Natureza de Despesa 339039, Fonte de Recurso 0118 e 0318// Vigência: 24 meses 15/02/2015 a 15/02/2017// Data da assinatura: 07/01/2015// Foro: Belém/PA// Responsável pela assinatura: Igor Abrahão Abdon - Secretário de Administração// Ordenador responsável: Marileia Ferreira Sanches - Secretária de Planejamento.

Protocolo 787632

Extrato de Contrato nº. 003/2015/TJPA//Partes: TJPA e a STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 58.069.360/0001-20// Objeto do Contrato: Contratação de pessoa jurídica especializada no fornecimento de serviços técnicos presenciais e não presenciais de Tecnologia da Informação, para desenvolvimento, manutenção e suporte a soluções de tecnologia da informação na modalidade de fábrica de software// Origem: da licitação realizada na modalidade pregão eletrônico de nº. 87/TJPA/2014// Valor do Contrato: R\$-13.199.888,49 (global estimado)// Programa de Trabalho 0206113371893, Natureza de Despesa 339039, Fonte de Recurso 0118 e 0318// Vigência: 24 meses 15/02/2015 a 15/02/2017// Data da assinatura: 09/01/2015// Foro: Belém/PA// Responsável pela assinatura: Igor Abrahão Abdon - Secretário de Administração// Ordenador responsável: Marileia Ferreira Sanches - Secretária de Planejamento.

Protocolo 787638

EXTINÇÃO DE CONTRATO

Extrato de Distrato ao Contrato nº. 083/2012-TJPA//Partes: TJPA e Empresa M. I. MONTREAL INFORMÁTICA S/A // CNPJ: 42.563.692/0001-383// Face à homologação de processo licitatório, resolvem rescindir o presente contrato com fundamento art. 79, Inciso II da lei 8.666/93 a contar de 15/02/2015//Data da assinatura: 06/01/2015// Foro: Belém// Responsável pela assinatura: Igor Abrahão Abdon - Secretário de Administração.

Protocolo 787629

Extrato de Distrato ao Contrato nº. 104.2014 -TJPA//Partes: TJPA e EMPRESA STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA SA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 58.069.360/0001-20// Face à homologação de processo licitatório, resolvem rescindir o presente contrato com fundamento art. 79, Inciso II da lei 8.666/93 a contar de 15/02/2015//Data da assinatura: 09/01/2015// Foro: Belém// Responsável pela assinatura: Igor Abrahão Abdon - Secretário de Administração.

Protocolo 787647

AVISO DE LICITAÇÃO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
PUBLICAÇÃO DE AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/TJPA/2015

OBJETO: Contratação de empresa (s) especializada (s) para o fornecimento de equipamentos / ferramentas para auxílio na recarga de cartuchos e toner's para impressoras utilizadas por este Poder Judiciário, observadas as especificações técnicas e condições constantes no termo de referência (Anexo I).

SESSÃO PÚBLICA: 23/01/2015 às 10h00min, horário de Brasília, no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br. UASG do TJ/PA: 925942. Edital disponível em: www.comprasnet.gov.br e www.tjpa.jus.br. Informações pelo telefone (91)3205-

3257, fax (91)3205-3287 ou e-mail licitacao@tjpa.jus.br. Belém, 12 de janeiro de 2015. Setor de Licitações do TJPA

Protocolo 787537

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
AVISO DE LICITAÇÃO
CONVITE Nº 002/TJPA/2015.

Objeto: Contratação de empresa de engenharia para reforma do forro do Fórum da Comarca de Santa Maria do Pará, de acordo com as especificações e obrigações descritas no edital e nos anexos que o acompanham.

Abertura: 21/01/2015, às 10 horas (horário local).

As sessões públicas ocorrerão no Auditório da CPL, Prédio - Sede do TJ/PA, sala T-125, localizado na Avenida Almirante Barroso nº 3089, bairro do Souza, Belém - Pará. Edital: Cópia gratuita em mídia magnética da licitante ou através do site www.tjpa.jus.br, ou impresso ao custo das cópias. Informações: fone (91)3205-3184 ou (91)3205-3206, fax (91)3205-3287 ou e-mail licitacao@tjpa.jus.br.

Belém, 12/01/2015. CPL do TJPA.

Protocolo 787676

DISPENSA DE LICITAÇÃO

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 001/2015 - TJPA// O

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, neste ato representado por seu Secretário de Administração, no uso de suas atribuições, resolve homologar em favor de IDEAL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE REFRIGERANTES E BEBIDAS LTDA - EPP inscrita no CNPJ nº 04.413.554/0001-71, a Dispensa de Licitação fundamentada no artigo 24, X, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, para Locação de Imóvel com a finalidade de instalação e funcionamento do Arquivo Geral da Comarca de Santarém - PA-PRO-2015/00043// Belém, 12 de janeiro de 2015// Secretário de Administração - IGOR ABRAHÃO ABDON// Ratificação - Excelentíssima Desembargadora Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, em cumprimento ao artigo 26 da Lei nº 8.666/93, ratifica a Dispensa de Licitação acima referida Belém, 12/01/2015.

Protocolo 787593

DIÁRIA

RESUMO DE PORTARIAS DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA

DO DIA 23 DE DEZEMBRO DE 2014.

PORTARIA DE DIÁRIA Nº 4519/2014 - GP, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014.

Nome: IGOR ABRAHÃO ABDON / Cargo: SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO / Matrícula: 112861 / Nº. de Diárias: ½ (meia) / Origem: BELEM/PA/ Destino: BRASÍLIA/DF / Período: 23/12/2014 / Objeto: PARTICIPAR DE REUNIÃO JUNTO A NORTE ENERGIA.

PORTARIA DE DIÁRIA Nº 4520/2014 - GP, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2014.

Nome: TABATA LUCIANA CALVINHO MARTINS / Cargo: COORDENADORA DE CONVENIOS E CONTRATOS / Matrícula: 123048 / Nº. de Diárias: ½ (meia) / Origem: BELEM/PA / Destino: BRASÍLIA/DF / Período: 23/12/2014 / Objeto: PARTICIPAR DE REUNIÃO JUNTO A NORTE ENERGIA.

Protocolo 787613