

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

Contratação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para execução continuada de atividades de Sustentação, Suporte, Melhorias e Monitoramento, compreendendo ações de Suporte Técnico Remoto e Presencial de 2º e 3º níveis, abrangendo o ambiente computacional de infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

A principal motivação e justificativa para a celebração de um novo contrato é a necessidade constante de suporte técnico, remoto e presencial, tendendo à sustentação das atividades de suporte, melhorias e monitoramento, sendo estas atividades imprescindíveis para a continuidade das atividades judicantes e administrativas do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

Para atender essas necessidades, a CPROD conta, atualmente, com o contrato nº 05/16-S assinado em 2016, o que impedirá a sua prorrogação ao atingir o limite determinado pela Lei estadual nº 9433/05. Por outra parte, embora com objetivos relativamente similares, esse contrato abrange duas áreas distintas, com necessidades específicas e sujeitas a duas Coordenações, o que dificulta a gestão contratual.

Assim, pretende-se aproveitar a oportunidade para realizar duas contratações independentes, tratando este Termo de Referência exclusivamente do suporte da infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center e correndo em separado, em outro processo licitatório, a contratação do suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados, cuja gestão cabe à COTEC – Coordenação de Suporte Técnico.

Os serviços licitados propiciarão ao Poder Judiciário um meio efetivo de atendimento às demandas de suporte técnico em serviços de telefonia, redes, videoconferência e data center, no âmbito do gerenciamento de incidentes, solicitações, mudanças e problemas, além de prover um ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o número de demandas encaminhadas à área de TI, sendo estes serviços demandados por unidade de medida e aferidos com base em Níveis de Serviço definidos neste Termo de Referência.

Outro fator importante a ser considerado para a contratação desses serviços é que, com vistas a melhorar as suas atividades primordiais, prover a melhoria contínua dos processos e atender os requisitos de publicidade e eficiência inerentes ao serviço público, a Administração tende a desobrigar-se das tarefas meramente executivas e aplicar seus esforços em tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle.

2.2 Objetivos

- Prover permanente disponibilidade dos serviços na qualidade desejada pelo TJBA, propiciando o aperfeiçoamento dos processos.
- Atender com maior celeridade, transparência e eficiência o consumo demandado pelas áreas de negócios do TJBA, considerando ser de suma importância a melhoria da qualidade na entrega dos serviços e no uso dos recursos computacionais.



- Dispor dos meios e recursos humanos necessários para manter o ambiente em pleno funcionamento, provendo suporte adequado aos serviços listados no objeto desta contratação.
- Possuir capacidade técnica para desenvolver planos de melhorias ao ambiente atual, visando a atualização do parque de TI e a consolidação de um ambiente com tecnologias eficientes, seguras e confiáveis
- Realizar as pesquisas de mercado ou análise de dados necessários para execução de melhorias do ambiente, de acordo com o surgimento de novas tecnologias, e realizar estudos e simulações visando a definição de requisitos para implementação de novos serviços de rede de dados e comunicação.
- Monitorar o ambiente computacional do Poder Judiciário, onde estão inclusos a Sala Cofre e todos os seus subsistemas, os circuitos de dados da capital e interior e demais ambientes de telecom e data center nas unidades do Poder Judiciário.

2.3 Benefícios

- Maior eficiência no atendimento das demandas e na validação das entregas.
- Maior disponibilidade dos ativos de hardware, software e rede com a utilização das melhores práticas e capacidade técnica para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às necessidades da Autarquia.
- Apoio no processo de tomada de decisão nas ações relativas a investimentos tecnológicos do Poder Judiciário e ajustes da necessidade de recursos de acordo com a demanda.
- A contratação proposta proporcionará uma melhor governança dos recursos de TIC, viabilizando a manutenção e aperfeiçoamento dos processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado, tais como: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), Normas NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança Corporativa de Tecnologia da Informação); bem como a família de normas ISO 27.000 (Segurança da Informação).
- A utilização das práticas recomendadas pela ITIL está relacionada não apenas com a melhoria de processos, mas também com a identificação de prioridades, entre outras formas de otimização do trabalho, como:
 - Definir e levantar o ambiente atual de redes e telecomunicações.
 - Identificar gaps (lacunas) entre o estado desejado e o estado atual de TI.
 - Priorizar esforços de TI.
 - Identificar interações críticas entre processos.
 - Relacionar toda a gestão de TI a processos.
 - Relacionar a organização a serviços e usuários.
 - Identificar oportunidades para seus recursos internos (insourcing) e recursos externos (outsourcing).

A partir da implantação dessas novas ações e processos serão possíveis um melhor gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação e uma maior abrangência de atendimento e gestão de todo o ciclo de vida dos recursos de TIC, de forma a suprir necessidades do órgão, tais como:

- Aperfeiçoamento do Catálogo de Serviços atualmente implementado.
- Ampliação do escopo de recursos de TIC coberto pela contratação.
- Ampliação da área de cobertura do atendimento.
- Ajustes de indicadores e níveis mínimos de serviços.
- Ajustes nos processos implantados.



2.4 Alinhamento Estratégico

A demanda está alinhada ao Plano Estratégico 2015-2020, atendendo aos seguintes objetivos:

- Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas.
- Garantir a agilidade nos trâmites judiciais, extrajudiciais e administrativos.
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A contratação está inserida no contexto da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período de 2015-2020, que tem como metas:

- Promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.
- Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
- Aperfeiçoar a governança e a gestão.
- Também viabiliza o alcance do Indicador Nacional 2 (INA-2) - Índice de Tribunais que possuem ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.

A contratação tende, ainda, a viabilizar o conjunto de ações previstas no Plano Diretor de TIC (PDTIC) em especial “*Contratação de serviços de sustentação de TIC*”, como um dos projetos estruturantes, permitindo à equipe de TI atender às demandas resultantes da necessidade de alinhamento das ações de TI com o Planejamento Estratégico Institucional.

A demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2021, Grupo de Projetos 1.1 “*Prorrogações ou Contratações em substituição a contratos cujo prazo de vigência se encerrará no Exercício 2021*”, Item 8 “*Licitação para contratação de serviços técnicos especializados de suporte de 2º e 3º níveis, em substituição ao Contrato nº 05/16-S*”.

2.5 Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenação de Produção e Comunicação CPROD para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação. Todos os documentos encontram-se no Processo Administrativo TJ-ADM-2020/22680 de que trata esta contratação.

2.6 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Levando em consideração o volume de trabalho demandado à CPROD no período de janeiro/2017 a dezembro/2020 (48 meses), verificou-se um total de 36.314 chamados registrados no sistema de atendimento CA-SDM com 17.280 horas de monitoramento do ambiente, o que indica a média mensal de 757 chamados (sustentação, monitoramento e suporte) e 360 horas de monitoramento, sendo possível, com base nesse histórico, estimar a demanda a ser atendida pela nova contratação.

Em função de mudanças de ordem estratégica, priorização de tarefas, inclusão/exclusão de serviços e outras variáveis, essa estimativa poderá, respeitados os limites contratuais, sofrer alterações quantitativas e qualitativas durante a execução.

2.7 Análise de Mercado de TIC

2.7.1 Soluções Contratadas por Outros Órgãos

Em pesquisas realizadas com o objetivo de identificar contratações similares efetuadas por órgãos ou instituições públicas, foram encontrados os seguintes processos licitatórios:



- **Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes DNIT – Pregão Eletrônico 208/2019-00.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura do departamento nacional de infraestrutura de transportes (DNIT), em âmbito nacional.
- **Tribunal Regional Eleitoral da Bahia – TRE-BA – Pregão Eletrônico nº 09/2018** Contratação de serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI.
- **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDFT – Pregão Eletrônico nº 033/2014 –** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante menor valor global anual de Unidades de Suporte Técnico – UST, segundo a metodologia preconizada pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

2.7.2 Definição e Justificativa da Solução Adotada

Atualmente, a Tecnologia da Informação e Comunicação está presente em todos os setores do Poder Judiciário, através dos diversos Sistemas judiciais, extrajudiciais e administrativos. A infraestrutura que dá suporte a estes sistemas precisa ser constantemente acompanhada, monitorada e atualizada, uma vez que as suas condições de funcionamento exigem alta disponibilidade no período integral de 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todos os dias do ano. Portanto, é necessária a gestão contínua de toda a infraestrutura, garantindo a disponibilidade dos serviços para o Poder Judiciário e a população em geral.

Os serviços especializados de Produção e Comunicação abrangem as áreas de administração, redes e telecom, videoconferência e data center, apoiando de forma ininterrupta tanto o desenvolvimento das atividades executadas pela área-fim, quanto as da área-meio, sendo para tanto indispensável contar com um ambiente computacional sólido, com disponibilidade contínua (24X7) e, conseqüentemente, com maior segurança e monitoração especializada.

Diante do constante quadro de evolução da TIC a contratação de uma empresa especializada apresenta-se como o caminho mais ágil, podendo essa evolução ser acompanhada mais agilmente por empresas privadas.

A terceirização dos serviços de sustentação e suporte do ambiente de redes, datacenter e telecomunicações do TJBA, correspondente ao atendimento especializado de demandas de usuários e sustentação operacional dos seus ativos de TI, além da monitoração ininterrupta dos sistemas, também é propícia como meio de redução de custos e prestação de serviço técnico especializado de qualidade, garantindo a continuidade, manutenção e estabilidade do ambiente de TIC com vistas a permitir ao TJBA o cumprimento de sua missão institucional.

Por outra parte, a necessidade de alocar os recursos humanos internos nas funções de gestão, supervisão, fiscalização e planejamento leva a priorizar essas atividades, o que evidencia a vantagem de terceirizar as tarefas de execução, tais como a manutenção e operação dos diversos serviços de TIC.

Na solução aqui desenhada, a avaliação da qualidade dos serviços será medida através dos resultados alcançados, por meio do estabelecimento de metas e níveis de serviços, evitando a contratação por horas, chamados ou postos de trabalho, em atendimento às orientações e recomendações dos órgãos de controle.



Pretende-se, com essa contratação, utilizar um modelo compatível com as orientações mais recentes dos órgãos reguladores, adotando a sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC. Entre outros órgãos, esse modelo de contratação é utilizado, atualmente, pela Polícia Federal, o Ministério da Justiça e a Polícia Rodoviária Federal.

O acórdão 2037/2019 – TCU Plenário indica que “a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI” e recomenda “avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha” (itens 9.1.3.2 e 9.1.3.3).

O Relatório de Auditoria anexo ao mesmo Acórdão justifica que “a inadequação [da métrica UST para serviços de suporte contínuo de TI] ocorre porque esse tipo de serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269”.

E conclui: “A equipe de auditoria alertou que haveria um maior risco de pagamento por serviços não realizados, assim como de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência, descrito no Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, sob um modelo supostamente vinculado a resultados.”

No mesmo sentido, o Plenário do TCU prolatou o Acórdão 916/2015, de relatoria do Ministro Augusto Sherman, onde recomendou aos órgãos envolvidos que alertassem os gestores de que “a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269”.

Acatando as decisões do TCU, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia publicou o documento “Orientações para Contratação e Renovação de Contratos Baseados em UST”, onde estabelece orientações similares:

- Não utilizar métrica cuja medição não seja passível de verificação, pois afronta o disposto na Súmula TCU 269.
- Evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269.
- Avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha.

Assim, a contratação como serviço único, com pagamento mensal fixo, desde que atingidos os níveis mínimos de serviços com base em IMR – Instrumento de Medição de Resultados, pode tornar-se mais econômica e eficaz que a medição por UST.

2.8 Natureza do Objeto

Trata-se de contratação de serviços de natureza comum, podendo ser definidos com base em especificações usuais de mercado.

2.9 Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Esta contratação tem por objeto serviços afins e complementares, em que a CONTRATADA deverá estar plenamente habilitada nas tarefas a serem desenvolvidas, com domínio da base de conhecimento sobre o assunto, problemas frequentes, soluções, funcionalidades e melhores práticas.



Por estas razões, a divisão em lotes produziria conflitos de competências quando da solicitação ou cobrança das atividades realizadas, onde a multiplicidade de prestadores derivaria, potencialmente, em que cada empresa atribuisse os próprios erros a serviços deficientemente executados pelas demais, podendo assim surgirem situações onde a má execução das atividades de um lote ensejasse, desnecessariamente, a demanda por mais serviços dos outros lotes.

Assim, tendo em vista as circunstâncias e requisitos de qualidade e complementaridade dos serviços, optou-se pela contratação em conjunto, não obstante as recomendações do Tribunal de Contas da União no sentido de contratar em lotes sempre que houver possibilidade, a fim de favorecer a competitividade e, conseqüentemente, obter contratações economicamente mais vantajosas, o que, conforme explicado acima, não é o caso na presente contratação.

2.10 Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta

Considerando a natureza comum do objeto, será utilizada a modalidade Pregão Eletrônico, com seleção pelo menor preço global.

2.10.1 Limites Máximos de Preço

Conforme as referências constantes nos Estudos Preliminares, as quais levaram em conta tanto as especificidades dos serviços objeto desta contratação quanto a realidade de seu atendimento pelo mercado, com respaldo da Consultoria Jurídica da Presidência do TJBA e do acórdão 1850/2020, do Plenário do TCU, os limites máximos de preços aceitáveis são dados pela tabela a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário
Único	Valor fixo a ser pago mensalmente pela disponibilização e operação dos serviços, conforme definidos no Termo de Referência.	Mês	12	R\$ 225.619,18
Valor Global da Proposta ⇒				R\$ 2.707.430,11

2.10.2 Qualificação Técnica

A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo, no mínimo, os seguintes serviços:

- Suporte a infraestrutura de TIC com, pelo menos, 4.000 (quatro mil) usuários.
- Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto.
- Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial.
- Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Rede e Telecomunicações.
- Serviços de suporte técnico a ambiente de rede de dados local (cabeada e sem fio).
- Serviços de suporte em links de dados com, no mínimo, 150 pontos de comunicação.
- Suporte e configuração de Switches Core Cisco Nexus ou similar e switches de distribuição.
- Suporte e configuração de rede com, no mínimo, 500 switches ethernet.
- Suporte em ambiente Wireless com, no mínimo, 200 Access Points e duas controladoras.
- Serviço de monitoração e suporte com NOC em data center utilizando ferramentas Zabbix, Spectrum ou similares.
- Experiência na gestão dos processos ITIL v3 ou 4.0.



As comprovações solicitadas nos atestados supracitados visam garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Somente serão aceitos atestados e/ou declarações de capacidade técnica que comprovem, no mínimo, um ano de execução continuada com satisfação atestada pelo signatário.

Visando afastar comprovações de experiência em tecnologias já desatualizadas, não serão aceitos atestados com período de execução contratual anterior aos últimos 5 (cinco) anos, a contar retroativamente entre a expiração do contrato atestado e a data de entrega dos documentos de habilitação para o certame.

O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

Somente serão aceitos atestados referentes a contratos já encerrados ou referentes a contratos cuja execução já tenha alcançado pelo menos 50% do volume de seu respectivo objeto, no que concerne aos serviços que se pretende atestar.

A Administração se resguarda no direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e/ou cópias dos respectivos contratos, aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante.

2.11 Contingenciamento Dos Encargos Trabalhistas

Os encargos sociais trabalhistas serão contingenciados pelos percentuais abaixo, incidentes sobre a remuneração mensal dos profissionais alocados nas instalações do CONTRATANTE.

PERCENTUAIS MÍNIMOS¹ RELATIVOS ÀS PROVISÕES DE ENCARGOS TRABALHISTAS, SOCIAIS E PREVIDENCIÁRIOS A SEREM DEPOSITADOS NA CONTA VINCULADA (PROVISIONAMENTO CONFORME ESTABELECIDO PELA RESOLUÇÃO Nº 169/2013 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA E LEI Nº 12.949/2014)	
Itens dos encargos trabalhistas a serem provisionados para todos os serviços previstos no Decreto Judiciário nº 62/2019, que dispõe sobre a abertura, gestão e operacionalização de Conta Vinculada no âmbito do Tribunal de Justiça da Bahia e dá outras providências.	Percentuais (%)
Férias e abono de férias	11,11
Décimo terceiro salário	8,33
Multa do FGTS por dispensa sem justa causa	3,20
FGTS incidente sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	1,56
Contribuições previdenciárias incidentes sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	3,89
Contribuições sociais, tais como salário educação, SESI/SESC, SENAI/SENAC, INCRA, seguro acidente do trabalho e SEBRAE, incidentes sobre férias, abono de férias e décimo terceiro salário	1,71

A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 (vinte) dias contados da notificação do TJBA, entregar ao banco a documentação necessária para a abertura da conta vinculada e assinatura de termo específico do banco oficial que permita o acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores à autorização do TJBA.

1 Percentuais mínimos definidos no Decreto Judiciário nº 705 /2019, que aprovou o Manual de Operacionalização da Conta Vinculada no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia estabelecendo a Tabela de Percentuais mínimos relativos às provisões de Encargos trabalhistas, sociais e previdenciários.



Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta vinculada deverão ser suportadas pelos custos administrativos constantes na proposta comercial da CONTRATADA. Os saldos da conta vinculada serão remunerados pelo índice da poupança ou por outro definido no acordo de cooperação com o banco oficial, sempre escolhido o de maior rentabilidade. O resgate dos valores relativos às verbas trabalhistas especificadas no artigo 4º do Decreto Judiciário nº 62/2019, será solicitado pelo ordenador de despesas e autorizado pela Diretoria de Finanças – DFA, desde que a CONTRATADA comprove, documentalmente, tratar-se de empregado alocado nas dependências do TJBA.

A movimentação dos recursos diretamente para a conta bancária dos empregados, será autorizada pela Diretoria de Finanças do TJBA, exclusivamente para as verbas trabalhistas contempladas nas rubricas do artigo 6º do Decreto Judiciário nº 62, de 06 de fevereiro de 2019, desde que comprove, documentalmente, tratar-se de empregados alocados nas dependências das Unidades integrantes do Poder Judiciário.

A CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária para restituição dos valores comprovadamente pagos aos empregados, no prazo de 20 (vinte) dias a partir da data do pagamento efetuado, para análise e autorização do TJBA, observando os prazos dispostos no Decreto Judiciário nº 62/2019 e na legislação trabalhista. Para atendimento de determinação judicial, nos casos de Mandado de Bloqueio e Penhora, com movimentação direta dos recursos para a conta bancária do empregado, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação necessária, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias da data prevista para a liberação dos recursos destinados ao pagamento dos empregados, para que haja tempo hábil de análise e autorização do TJBA, observando os prazos dispostos no Decreto Judiciário nº 62/2019 e na determinação judicial pertinente. Caso a solicitação seja apresentada fora do prazo acima especificado ou com a documentação incompleta, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a documentação complementar, a fim de possibilitar o pagamento aos empregados, que deverá ser efetuado diretamente pelo TJBA.

No caso de rescisão ou término da vigência do contrato firmado entre o TJBA e a CONTRATADA, com dispensa dos empregados, e pagamento das verbas rescisórias pela empresa, o resgate dos valores será autorizado pelo TJBA.

Na rescisão ou término da vigência do contrato, com dispensa dos empregados, eventual saldo existente na conta vinculada, após as restituições devidas, deverá permanecer provisionado por 05 (cinco) anos. No caso de rescisão ou término da vigência do contrato firmado entre o TJBA e a CONTRATADA, sem dispensa dos empregados, as restituições ou movimentações deverão acontecer à medida que ocorrerem os fatos geradores das rubricas contingenciadas dos empregados que comprovadamente atuaram na execução do contrato, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força do contrato firmado entre o Tribunal e a empresa.

Na rescisão ou término de vigência do contrato, sem dispensa de empregados, se houver saldo na conta vinculada, após os resgates devidos ou as movimentações diretas para conta dos empregados, o montante deverá ser transferido para a CONTRATADA após 05 (cinco) anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo. Deverão ser utilizados como parâmetros os modelos de documentos destinados ao cadastramento e à movimentação da conta vinculada contidos nos anexos I, II, III, IV e V do Decreto Judiciário nº 62/2019.

2.12 Consórcio e Subcontratação

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia não aceitará a subcontratação de outras empresas nem a conformação de consórcio para a prestação dos serviços licitados, devendo uma única empresa assumir a responsabilidade integral pela execução.

2.13 Adequação do Ambiente

Para execução dos serviços serão fornecidas à CONTRATADA todas as facilidades de espaço físico, acessibilidade e informações pertinentes e autorizadas pelo CONTRATANTE.



A adequação do ambiente poderá incluir, a qualquer tempo, mudanças nos processos e revisões nos catálogos de serviço.

2.14 Conformidade Técnica e Legal

A contratação deverá estar de acordo com a Lei Estadual nº 9.433, de 01 de março de 2005, e, no que couber, com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas correlatas.

A CONTRATADA deverá utilizar os processos definidos na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (em inglês, ITIL – Information Technology Infrastructure Library), podendo, a critério do CONTRATANTE, ser incumbida de atualizar os procedimentos atualmente em prática para a versão ITIL Foundation 4, aprovada em 18 de fevereiro de 2019.

O serviço deverá estar em conformidade com as seguintes normas:

- ISO 20.000 (Gestão de qualidade de serviços de TI.)
- ABNT NBR ISO/IEC 27005:2019 (Gestão de riscos de segurança da informação)
- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- ISO 22301 (Gestão de Continuidade de Negócios)

2.15 Obrigações da Contratada

- Responsabilizar-se, integralmente, pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.
- Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do Termo de Referência e demais anexos, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos.
- Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços (instalações físicas, mobiliário, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local etc.) conforme especificado no Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- Caberá à CONTRATADA manter permanentemente operacional todo o ambiente de TIC especificado neste Termo de Referência, independentemente de manifestação do CONTRATANTE, podendo haver penalização perante casos omissos, principalmente aqueles que gerem prejuízos ao CONTRATANTE.
- Cuidar para que as atividades que tenham impacto na disponibilidade do sistema sejam programadas e devidamente acordadas com o CONTRATANTE.
- Apoiar a implantação e o aprimoramento dos processos de Gestão de Serviços de TIC, fornecendo informações e, se necessário, atuando de forma colaborativa com outros fornecedores, sob a supervisão e coordenação do Gerente e Fiscais do Contrato.
- A CONTRATADA deverá utilizar os processos definidos na Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL – Information Technology Infrastructure Library), podendo, a critério do CONTRATANTE, ser incumbida de atualizar os procedimentos atualmente em prática para a versão ITIL Foundation 4, aprovada em 18 de fevereiro de 2019.
- Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados, assumindo a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor e obrigando-se a saldá-los na época própria, dado que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.



- Apresentar declaração de que garante aos seus trabalhadores ambiente de trabalho inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho.
 - Fornecer, sempre que solicitados pelo Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, em especial ao pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados colocados à disposição da Contratante.
 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução desse Contrato.
 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos, de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução desse Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
 - Responder por quaisquer danos causados, diretamente, a bens de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados, durante a execução dos serviços.
 - Solicitar ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
 - Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com a equipe do CONTRATANTE.
 - Participar de reuniões de acompanhamento do contrato, cujas datas serão combinadas entre ambas as partes.
 - Manter-se, durante o período de vigência do Contrato, em compatibilidade com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
 - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
 - Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades, que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.
 - Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços
 - Encaminhar as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços, previamente validados pela unidade fiscalizadora do CONTRATANTE.
 - Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE.
 - Obedecer, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança, implementados no ambiente de TIC do CONTRATANTE.
 - Realizar suas atividades de forma a atender à Política de Segurança da Informação do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, constante no Decreto Judiciário Nº 474, de 16/08/2019², providenciando cópias da mesma para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como exigir dos seus profissionais a assinatura de Termo de Confidencialidade compatível com o modelo do Anexo VI.
- 2 Disponível em: <http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=22913&tmp.secao=9>



- Todos os técnicos incumbidos do atendimento presencial deverão trabalhar devidamente identificados com crachá da CONTRATADA.

2.16 Obrigações do Contratante

- Fornecer a ferramenta de abertura de chamados e garantir sua disponibilidade de serviços, já que a mesma estará sob operação do CONTRATANTE.
- Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas neste Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- Disponibilizar, quando pertinente, documentação técnica ao pessoal da CONTRATADA sobre as soluções gerenciadas pelo CONTRATANTE.
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, necessários ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos.
- Efetuar o adequado pagamento à CONTRATADA em contrapartida à Operação do Serviço e aos entregáveis recebidos.
- Efetuar mensalmente o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis após o atesto da fatura, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do Contrato.
- Designar Gerente de Contrato e Fiscais para gestão do Contrato e fiscalização dos serviços prestados, incluindo aprovação dos relatórios mensais e do faturamento.
- Comunicar oficialmente à CONTRATADA as falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
- Observar o cumprimento dos requisitos de especificação de serviço e perfis de competências exigidos neste Termo de Referência.

3 DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 Composição dos Serviços

Para cobrir os requisitos mínimos de serviço, as atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA serão divididas nas áreas de sustentação, suporte, melhorias e monitoramento, de forma a atender por completo as demandas da CPROD. A categorização por áreas é necessária, também, pela própria característica das atividades e seu modelo de atendimento, como descritos nos tópicos que seguem:

3.1.1 SUSTENTAÇÃO

As atividades de sustentação serão aquelas diretamente relacionadas às demandas dos usuários, atendidas no nível N2. São rotineiras, padronizadas e de **baixa** ou **média** complexidade, exigindo níveis de conhecimentos específicos e pré-determinados, conforme detalhamento no ANEXO IV – CATEGORIAS DE SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE MUDANÇAS.

3.1.2 SUPORTE

As atividades de suporte, executadas no nível N3, rotineiras ou não, são destinadas a prolongar a vida útil de equipamentos e sistemas através das manutenções/configurações preventivas e corretivas de componentes e/ou equipamentos, diagnosticando através de testes, configurações e análises de características e tendências, de modo a solucionar problemas com os sistemas envolvidos, conservando-os operacionais, de acordo com as normas técnicas, manuais e



especificações dos fabricantes.

O suporte N3 realiza o gerenciamento de todo o ciclo de vida dos serviços, sendo o processo responsável por administrar e manter a alta disponibilidade dos serviços e componentes da TIC. Ele tem o objetivo de prevenir incidentes, investigando e eliminando sua causa raiz, e minimizar o impacto daqueles que não podem ser evitados.

Também engloba os serviços necessários para a melhoria contínua e adaptação do ambiente de rede, telecom e data center, de maneira preventiva, cuidando das atualizações, configurações, migrações e projetos de compatibilização da tecnologia em uso, tanto para otimizar a plataforma atual quanto para adequá-la às inovações disponíveis no mercado.

As atividades de suporte N3 são de complexidade **média-alta** e **alta**, exigindo do prestador conhecimento especializado, conforme detalhamento no ANEXO IV – CATEGORIAS DE SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE MUDANÇAS.

3.1.3 Melhorias

São ações não rotineiras, com escopo específico, destinadas a atender um objetivo definido em determinado prazo final.

Para sua implementação, as melhorias poderão ser compostas pelo agrupamento e correlação de atividades de sustentação, suporte, monitoramento, atividades acessórias e supervisão. Contudo, farão parte de um conjunto de ações previamente planejadas, com datas específicas de entregas e escopo pré-determinado, cabendo ao CONTRATANTE a solicitação, definição de objetivos e condições de execução, fiscalização e recebimento dos entregáveis e à CONTRATADA o gerenciamento e execução das entregas para o pleno alcance dos objetivos da melhoria dentro do prazo estabelecido.

3.1.4 MONITORAMENTO

É a observação contínua dos datacenters e ativos de TIC relacionados por meio de alertas em tempo real e parâmetros de verificação definidos para propiciar disponibilidade e capacidade adequada desses recursos.

A estrutura do TJBA conta com a ferramenta de monitoramento Zabbix e painéis específicos que geram alertas dos ativos de TIC, os quais deverão ser direcionados às áreas específicas pelos operadores do Network Operation Center ou Centro de Operações de Rede (NOC).

3.2 Quantitativo Estimado

A quantidade de atendimentos, por área, registrados na ferramenta de abertura de chamados CA-SDM durante o período 01/01/2017-31/12/2020 (primeiros 48 meses de execução do contrato atual) foi a seguinte:

Área	Ano				Chamados		
	2017	2018	2019	2020	Total do Período	Média Mensal (48 meses)	Média Diária (22 dias úteis)
Sustentação ³	7548	5936	4261	3927	21.672	458	21
Suporte	1736	847	1070	1546	5.199	108	5
Melhorias ⁴	5	5	5	1	16	-	-
Monitoramento ⁵	2912	1743	2234	2554	9.443	197	9

- 3 Aproximadamente 75% dos chamados de sustentação correspondem àqueles cuja solução definitiva é realizada por fornecedores externos, ou seja, os chamados passam por triagem e são redirecionados. Os 25% restantes são atendidos diretamente por técnicos e/ou analistas da CONTRATADA. Do total de chamados de sustentação, em torno de 5% foram executados fora do horário de expediente enquanto os de suporte representam 10% desse cenário.



Os dados acima representam apenas a média histórica, não constituindo limite aos serviços futuramente prestados.

3.3 Locais de Execução dos Serviços, Trabalho Remoto e Deslocamentos

A prestação de serviço pela CONTRATADA ocorrerá de maneira semipresencial, de forma que as atividades poderão ser feitas tanto presencial quanto remotamente.

A CONTRATADA atenderá à demanda de todas as unidades do Poder Judiciário do Estado da Bahia, localizadas nas 279 comarcas. Entretanto, a maior parte dos serviços presenciais serão prestados na capital. Especificamente, no prédio sede do Tribunal de Justiça.

As atividades presenciais ocorrerão com alocação dos funcionários da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, conforme necessidade do serviço e prévio acordo entre as partes.

Estima-se uma média de 5 (cinco) deslocamentos por mês para atendimento em outras unidades da Capital e Região Metropolitana de Salvador.

A CONTRATADA deverá entregar mensalmente lista de todos os funcionários alocados que prestaram serviços ao TJBA com descrição detalhada dos períodos trabalhados presencialmente.

Nos casos em que o CONTRATANTE disponibilize o ambiente físico, caberá à CONTRATADA manter e zelar pelo ambiente, equipamentos e mobiliários, responsabilizando-se em forma total e irrestrita por quaisquer danos ou prejuízos que vierem a ocorrer.

Fica expressamente vedada a utilização do ambiente do CONTRATANTE para execução de atividades alheias às demandas de serviço do TJBA, cabendo aplicação de penalidade à CONTRATADA de acordo com os termos deste Termo de Referência, em caso de descumprimento.

O trabalho remoto será executado quando o atendimento da demanda assim o permitir, devendo a CONTRATADA dispor dos meios tecnológicos próprios para atendimento (telefone, computador e acesso à internet, entre outros), sem prejuízo à prestação do serviço.

Os funcionários da CONTRATADA, quando necessário ao atendimento, se deslocarão, tanto nas unidades da capital quanto do interior, sem ônus para a CONTRATANTE.

Eventualmente o deslocamento será em caráter de viagem, com ônus da CONTRATADA tomando-se como parâmetro de estimativa a ocorrência de até 6 (seis) viagens por ano, sendo a duração média da viagem de 4 (quatro) dias em um deslocamento médio de 1.000 (mil) Km por viagem, considerando a ida e retorno a Salvador.

- 4 Está sendo considerado o total de melhorias. Cabe citar, como exemplos, a Ampliação da Solução Wifi em 2018, executado no prazo de aproximadamente 4 meses com 104 chamados, e a Reestruturação da Rede Datacenter em 2019, executada em aproximadamente 3 meses, com 20 chamados e 5 requisições de mudanças.
- 5 Está sendo considerado o total de acionamentos realizados (chamados abertos para outras áreas da CONTRATADA, para setores internos do CONTRATANTE ou para outras empresas prestadoras de outros contratos, ou ações efetuadas diretamente pelo atendente como parte do monitoramento). Entretanto, cabe considerar que, independentemente da existência de chamados ou da necessidade de efetuar ações específicas, a atividade de monitoramento deve ser permanente dentro do horário exigido neste Termo de Referência.



4 DINÂMICA DE EXECUÇÃO

4.1 Modelo de Execução e de Gestão do Contrato

A execução do Contrato seguirá metodologia de trabalho baseada no conceito de Delegação de Responsabilidades. Ao CONTRATANTE caberá a definição das demandas e a gestão qualitativa dos resultados a serem obtidos por meio das atividades desenvolvidas dentro dos prazos e resultados acordados. À CONTRATADA caberá a execução operacional dos serviços, por meio do gerenciamento dos seus recursos humanos e técnicos, responsabilizando-se integralmente pela prestação completa e satisfatória dos serviços contratados, não podendo se eximir, ainda que parcialmente, atribuindo quaisquer falhas ou deficiências a imperícia de pessoal ou a erros de especificações.

Poderá ser também solicitada a atuação da CONTRATADA como mediadora perante contratos de terceiros que sustentam a TIC, cobrando e acompanhando, no que for pertinente, à execução plena das atividades requeridas, sem prejuízo das atividades de fiscalização contratual, que caberão exclusivamente ao CONTRATANTE.

Competirá ao Preposto da CONTRATADA a gestão das demandas e o acompanhamento da execução do contrato.

Caberá ao CONTRATANTE, através do Gerente e Fiscais do Contrato, a gestão e fiscalização qualitativa da execução das demandas, através do acompanhamento das atividades desenvolvidas e resultados obtidos, observando os prazos e produtos acordados, com vistas a atestar a boa execução do serviço e/ou efetuar eventuais ajustes e correções.

A CONTRATADA deverá adequar-se ao uso das novas tecnologias e equipamentos que porventura sejam incorporados ao parque tecnológico do PJBA, pertinentes ao desempenho das atividades contratadas, inclusive treinando os seus profissionais para o bom desempenho de cada serviço.

4.1.1 Principais Papéis

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- **Patrocinador da Contratação:** titular da SETIM – Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- **Gerente do Contrato:** titular da Coordenação de Produção e Comunicação – CPROD, com as seguintes responsabilidades:
 - Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.
 - Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
 - Acompanhar o andamento do Contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
 - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
 - Paralisar a execução do Contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.



- Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome Tribunal.
- Promover os pertinentes ajustes no Contrato.
- Conduzir o encerramento do Contrato.
- Demais atribuições definidas na Norma Geral de Contratações instituída pelo Ato Normativo Conjunto nº001, de 29 de janeiro de 2020, e nas Cartilhas instrutivas de procedimentos contratuais referidas na mesma Norma Geral.
- **Fiscais do Contrato:** servidores da Coordenação de Produção e Comunicação – CPROD, com as seguintes responsabilidades:
 - Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução do Contrato.
 - Verificar a forma de execução do objeto do Contrato.
 - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
 - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do Contrato.
 - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no Contrato.
 - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.
 - Comunicar ao Gerente do Contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.
 - Demais atribuições definidas na Norma Geral de Contratações instituída pelo Ato Normativo Conjunto nº 001, de 29 de janeiro de 2020, e nas Cartilhas instrutivas de procedimentos contratuais referidas na mesma Norma Geral.
- **Preposto(s) da CONTRATADA:** Como anexo ao Contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.
 - O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do Contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do Contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do Contrato.
 - Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, Anexo VIII deste Termo de Referência.
 - Será responsabilidade do Preposto a interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, responsabilizando-se pessoal e diretamente pela execução dos serviços contratados e pela gestão dos aspectos técnicos, administrativos, financeiros e legais do contrato.
 - Mensalmente, o Preposto apresentará ao CONTRATANTE a documentação pertinente para comprovação dos serviços e demais documentos necessários ao faturamento.
 - Notas fiscais, pedidos de esclarecimentos, atas de reunião e demais solicitações relacionadas com o objeto serão elementos de comunicação típicos entre o Gerente do



Contrato e o Preposto da CONTRATADA. Para essas comunicações, serão priorizados os registros por e-mail, ou outro meio digital solicitado pelo Gerente do Contrato.

- Para subsidiar o controle e a fiscalização do contrato, o Preposto da Contratada será responsável pelo controle e armazenamento da documentação do contrato, bem como o registro das atas de reunião.
- A critério do Gerente do Contrato, as reuniões convocadas poderão ser substituídas por interações remotas via videoconferência ou qualquer outro meio igualmente eficaz.

4.2 Implantação dos Serviços

Será realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. A reunião realizar-se-á no endereço do CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do Contrato.

Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto e fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação técnica operacional e profissional exigidos neste edital.

Os serviços serão iniciados no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. Durante este prazo, caberá à empresa CONTRATADA efetuar o levantamento do ambiente para conhecimento das rotinas, documentação e requisitos a serem implementados, bem como realizar a transição contratual com o fornecedor do contrato vigente, tarefas que deverão ser executadas sem ônus específico, posto que se tratará de um período de preparação da CONTRATADA para iniciar a execução contratual e que ainda estará em vigor o contrato anterior, razão pela qual, se fosse aceito faturamento por parte da nova CONTRATADA, ocasionaria duplicidade de pagamentos para os mesmos serviços.

Uma vez iniciados os serviços, os primeiros 30 (trinta) dias de execução serão considerados como um período de inserção, durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos no Instrumento de Medição de Resultados poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o nível de desempenho exigido. Portanto, apenas durante esse período, a CONTRATADA poderá faturar integralmente os serviços, não sendo aplicadas glosas ao faturamento mensal.

Outras reuniões poderão ser agendadas durante o decorrer do contrato com o objetivo de analisar as demandas requisitadas pelo CONTRATANTE, definindo as prioridades e estabelecendo acordos para seu atendimento.

4.2.1 Instrumentos Formais de Solicitação

Constituem instrumentos formais de solicitação os chamados técnicos e as requisições de mudança, os planos e entregas de melhorias, os Relatórios Operacionais.

4.2.1.1 Chamados Técnicos

Constituem chamados técnicos as solicitações de serviço e os registros de incidentes feitos pelos usuários.

As categorias de chamados técnicos, já parametrizadas com os tempos exigidos para o correspondente atendimento constam no Anexo IV – Categorias de Solicitações, Incidentes e Requisições de Mudanças⁶.

O registro de chamado é prioritariamente realizado na ferramenta CA Service Desk Manager (CA-SDM), de propriedade do CONTRATANTE, seja diretamente pelo usuário, via web, ou

⁶ Durante a execução do contrato poderão ocorrer alterações das categorias dos catálogos através de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.



através de ligação telefônica ou e-mail para o Service Desk do CONTRATANTE. CONTRATADA terá acesso direto à ferramenta CA-SDM, na qual fará tanto o atendimento do chamado quanto o registro do andamento e o devido encerramento.

Além do registro no CA-SDM, também serão considerados como chamados técnicos os e-mails encaminhados pelos usuários diretamente para a CPROD, devendo os mesmos serem transcritos pela CONTRATADA na ferramenta CA-SDM.

Nas solicitações por telefone, a CONTRATADA deverá direcionar o usuário para que acione o Service Desk, exceto em casos excepcionais, em que o CONTRATANTE autorize a abertura imediata de chamado pela CONTRATADA, no nome do solicitante. Contudo, a abertura do chamado em si não deve confundir-se com a utilização do telefone, pela CONTRATADA, para comunicação com o usuário na solicitação de esclarecimentos, tratamento de pendências e ações acessórias ao atendimento do chamado, desde que os resultados desses contatos sejam adequadamente transcritos para registro no CA-SDM.

4.2.1.2 Requisições de Mudança

Considera-se mudança todo acréscimo, modificação ou remoção de qualquer processo, arquitetura, ferramenta, métrica, documentação e outros itens de configuração que possa afetar os serviços de TIC. Para toda implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado nos bancos de dados de configurações e ativos será utilizada uma Requisição de Mudança (RDM)

As Requisições de Mudança (RDM) são solicitações advindas, prioritariamente, das áreas especializadas, que implicam a mudança em um item de TIC controlado (Item de Configuração). Um Item de Configuração (IC), é um componente de infraestrutura que está sob o controle do Gerenciamento da Configuração.

As RDM's, tratadas em módulo específico do CA Service Desk Manager, estão detalhadas no Anexo IV deste Edital.

4.2.1.3 Andamento e Registro dos Chamados

Para contemplar as variações observadas nos fluxos dos processos de atendimento, foram disponibilizados, na solução CA-SDM, os seguintes status: Direcionado, Em Atendimento, Pendente, Cancelado, Resolvido e Encerrado, onde:

- **Direcionado:** Chamado ou RDM registrado que ainda não foi capturado/designado para atendentes.
- **Em Atendimento:** Chamado ou RDM já designado para atendimento.
- **Pendente:** Chamado ou RDM que recebeu primeiro atendimento. Porém, em virtude de fato superveniente, não foi possível ao atendente concluí-lo, recebendo o status de pendente, bem como comentário técnico informando a natureza da pendência. Uma vez pendente, cessa a contagem de tempo para fins de apuração de glosa no Instrumento de Medição de Resultados.
- **Cancelado:** Chamado ou RDM com vício de preenchimento, falta de informação ou que não foi possível contato com o requerente após, no mínimo, 03 (três) tentativas.
- **Resolvido:** Chamado ou RDM que recebeu atendimento e teve sua solução provida de maneira correta, podendo, contudo, ser reaberto em até 72h caso o requerente não confirme a resolução ou o CONTRATANTE, em caráter de fiscalização e revisão, identifique vícios quanto à resolução.
- **Encerrado:** Chamado ou RDM devidamente resolvido e concluído, não sendo mais possível a reabertura.

Os chamados e RDMs serão passíveis de recusa quando:



- Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo Referência e seus anexos.
- Gerarem indisponibilidade do próprio serviço ou de outros serviços mantidos pela CONTRATADA, por negligência, imprudência ou imperícia.

Os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação.

A utilização desses status visando postergar atendimento ou obter vantagens será considerada como descumprimento, incorrendo em notificação à CONTRATADA.

4.2.1.4 Plano de Melhoria

O Plano de Melhoria (PME) será o documento oficial para orientar a execução e o controle de um conjunto de chamados, requisições de mudança e/ou atividades acessórias e supervisão, conforme detalhadas na especificação dos serviços.

No plano, também estarão descritas as ocorrências, como as atividades planejadas foram executadas e o atesto da entrega final.

Os modelos dos referidos documentos constam no Anexo V.

4.2.1.5 Relatórios Operacionais

A CONTRATADA deverá seguir a programação para entrega dos relatórios operacionais, que são as documentações requeridas em períodos estabelecidos para subsidiar as ações de gestão do contrato.

Os relatórios devem ser entregues no primeiro dia útil do mês programado conforme periodicidade estabelecida no Anexo VI.

Demais relatórios, poderão ser requeridos, durante o contrato, com vigência de prazo e níveis de serviço nos mesmos moldes.

4.3 Execução

Neste tópico, para melhor definição de como serão realizados os serviços, a forma de execução será explicitada pelas áreas definidas na composição dos serviços.

As especificidades de cada atividade, bem como seus requisitos para o pleno atendimento das demandas, estão detalhadas no item 13.3. “Especificação dos Serviços”.

4.3.1 Sustentação

As atividades de sustentação serão executadas a partir do atendimento dos pedidos de usuários através da abertura de Chamado Técnico.

Os chamados técnicos serão direcionados à equipe da Contratada via Service Desk e/ou e-mail.

Caberá aos grupos solucionadores de cada categoria de chamados identificar a existência de um chamado na fila e realizar a captura do mesmo para o devido atendimento.

Tomando conhecimento do chamado, a CONTRATADA deverá realizar a triagem do mesmo, verificando os requisitos necessários para atendê-lo e atualizando os registros com as informações pertinentes.

Seguindo o fluxo, a CONTRATADA executará as ações necessárias para resolver o chamado. Caso a resolução efetiva da demanda seja realizada por um fornecedor externo, o analista da CONTRATADA deverá encaminhar o chamado a esse fornecedor e realizar o acompanhamento até a resolução final. Caso seja pertinente à equipe de suporte da CONTRATADA, ela deverá escalonar o chamado para a mesma.



Uma vez atendido o chamado, deverá ser registrada a resolução e o chamado será dado como resolvido.

Caso o problema não tenha sido resolvido em conformidade com os requisitos exigidos, o chamado poderá ser reaberto, cabendo à CONTRATADA efetuar as ações necessárias para a sua resolução.

4.3.2 Suporte

A CONTRATADA será requisitada a prestar suporte nos ambientes de rede e data center quando ocorrer escalonamento de chamado de usuário, abertura de RDM, incidentes abertos pelo Monitoramento, gerenciamento de problemas e/ou indisponibilidade do ambiente.

Ao receber a demanda por um dos mecanismos formais de solicitação, a CONTRATADA realizará análises e verificação dos requisitos pertinentes ao atendimento devendo, a seguir, atuar no atendimento ou resolução com base nos requisitos definidos neste Termo de Referência.

Em seguida, o analista da contratada resolverá a demanda com os devidos testes e documentações.

4.3.3 Melhorias

O início da melhoria ocorrerá quando identificada uma demanda de trabalho com escopo específico pelo CONTRATANTE, que encaminhará à CONTRATADA o Plano de Melhoria informando qual serviço será executado, o escopo, as entregas e o prazo estimado.

As melhorias terão prazo mensurado a partir do quantitativo de chamados e RDM's a serem executados e a soma seus respectivos tempos, somados a estes um período de 5 (cinco) dias para o gerenciamento dessas atividades.

A CONTRATADA, ao receber o Plano, poderá solicitar uma reunião específica com o CONTRATANTE para melhor detalhamento das atividades e realinhamento do prazo.

Durante essa reunião, serão reavaliados o escopo e as entregas a serem desenvolvidas e estabelecido, em comum acordo, o prazo de conclusão da melhoria.

O plano conterá as etapas de entrega, o quantitativo de atividades a serem realizadas, os requisitos para execução e a data final da entrega.

Durante a execução do Plano de Melhoria, caso haja necessidade de abertura de chamados ou requisições de mudança, essas estarão pré-autorizadas pelo CONTRATANTE.

Uma vez autorizado o PME, a CONTRATADA gerenciará as atividades definidas, sempre atualizando a documentação do plano e informando as intercorrências ao CONTRATANTE.

Ao concluir a Melhoria, a CONTRATADA deverá entregar Relatório Conclusivo, cabendo à CONTRATANTE preencher o termo de aceite da melhoria executada.

4.3.4 Monitoramento

A CONTRATADA deverá dispor de equipe especializada para monitoramento e gestão dos eventos de TIC e realizar os devidos acionamentos, internos e externos, visando manter a alta disponibilidade das redes e do data center.

A equipe deverá acompanhar os alertas gerados pelo Zabbix, realizando o reconhecimento desses eventos e quando necessário, acionando as equipes pertinentes.

A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço de monitoramento durante 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, assim totalizando as 720 horas mensais estimadas para este serviço.



4.4 Prazo de Entrega dos Serviços

A CONTRATADA deverá estar disponível para atendimento durante o expediente normal e fora dele quando assim requisitado, onde:

- Horário de expediente normal: período das 07:00 às 19:00 horas, no qual a CONTRATADA deverá alocar recursos profissionais com disponibilidade permanente e em quantidade e qualidade suficientes para atender todos os chamados.
- Horário fora de expediente: período das 19:01 às 06:59 horas, também todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, durante o qual a CONTRATADA só prestará serviços atendendo a demandas previamente planejadas e autorizadas pelo CONTRATANTE ou, em caráter de sobreaviso, na ocorrência de um incidente ou situação emergencial no ambiente de TIC.
 - Para viabilizar o atendimento dos incidentes fora do horário de expediente, a CONTRATADA deverá implementar uma escala formalmente constituída e comunicada ao CONTRATANTE, bem como disponibilizar número de telefone para a área de monitoramento acionar com rapidez e iniciar a resolução em tempo hábil.

4.5 Instrumento de Medição de Resultados

O atendimento será definido de acordo com os instrumentos formais de solicitação, respeitando-se os prazos a eles atribuídos conforme definidos neste Termo de Referência.

A medição de resultados ocorrerá através da comparação entre os atendimentos prestados e os Indicadores de Qualidade e Desempenho estabelecidos no ANEXO VII.

4.6 Cálculo do Valor Efetivo para Pagamento

Conforme os Indicadores de Qualidade e Desempenho, será calculada, para cada indicador, a diferença entre o Nível de Serviço Apurado (NSA) e o Nível de Serviço Contratado (NSC). Apenas diferenças negativas serão consideradas no cálculo final.

Após isso, será então calculado o Fator de Glosa (FG), com base na soma das diferenças medidas em todos os indicadores envolvidos para cada área.

Para calcular o Pagamento Efetivo (PE), o Fator de Glosa (FG) será aplicado ao Pagamento Completo (PC) com a seguinte fórmula: $PE = PC \cdot (1 + FG)$

Exemplo:

SUSTENTAÇÃO				
Indicador	Descrição	NSC	NSA	Não Conformidade
SUT-01	Percentual de Chamados capturados dentro do prazo	96,00%	95,00%	-1,00%
SUT-02	Percentual de chamados com resolução dentro do prazo	98,00%	97,00%	-1,00%
SUT-03	Percentual de chamados fechados sem reabertura no mês	98,00%	97,00%	-1,00%

SUPORTE				
Indicador	Descrição	NSC (% por hora de atraso)	NSA (Horas Infringidas Mês)	Não Conformidade



SUP-01	Total de horas dos atendimentos iniciados após o término de prazo de captura	-0,04%	0	0,00%
SUP-02	Total de horas dos atendimentos resolvidos após o término de prazo de solução	-0,04%	2	-0,08%

Melhorias e Relatórios Operacionais				
Indicador	Descrição	NSC	NSA	Não
		(% por dia de atraso)	(Dias em atraso)	Conformidade
PME-01	Total de dias de atraso em entrega de plano de melhorias	-0,05%	10	-0,5%
OPR-01	Total de dias de atraso na entrega dos Relatórios operacionais	-0,05%	0	0,00%

MONITORAMENTO				
Indicador	Descrição	NSC	NSA	Não
				Conformidade
NOC-01	Eventos reconhecidos no prazo	98,00%	97,50%	-0,50%
NOC-02	Percentual de chamados reconhecidos com acionamento a fornecedores externos dentro do prazo.	98,00%	98,00%	0,00%

CÁLCULO DO FATOR DE GLOSA		
ÁREA	NÃO CONFORMIDADES	FATOR DE GLOSA
SUSTENTAÇÃO	-3,00%	-4,08%
SUPOORTE	-0,08%	
MELHORIAS	-0,50%	
MONITORAMENTO	-0,50%	

- Pagamento Completo (PC) = R\$ 100.000
- Fator de Glosa (FG) = -4,08%
- Pagamento Efetivo (PE) = PC*(1+FG)
 - PE = 100.000*(1+(-4,08%))
 - PE = 100.000*(95,92%)
 - PE = R\$ 95.920,00

4.7 Garantia

Em face ao risco econômico da contratação, que prevê corresponsabilidade previdenciária, trabalhista e tributária por parte do CONTRATANTE, em garantia de plena, fiel e segura execução de tudo o que se há obrigado, a CONTRATADA prestará garantia de 5% (cinco por cento) sobre o preço global do objeto a ser contratado, devendo apresentar comprovante de sua prestação, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data da assinatura do contrato.

A garantia será prestada em caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, pelo prazo equivalente ao deste contrato acrescido de mais três meses do término da vigência contratual.

O cálculo da atualização monetária do valor caucionado em dinheiro será feito aplicando-se o índice mais vantajoso para a Administração entre a data de retenção da caução e da devolução do seu valor.



A liberação da garantia ou sua restituição se dará após o recebimento definitivo do objeto contrato e a comprovação de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias dos recursos humanos envolvidos na Prestação de Serviços, inclusive garantidas eventuais demandas judiciais decorrentes da presente contratação, nos termos do Instrumento Contratual, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao CONTRATANTE.

A garantia será obrigatoriamente revista e complementada quando houver redução da sua representatividade percentual por variação econômica do contrato ou descontos de valores devidos ao CONTRATANTE.

No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do contrato. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, pelo CONTRATANTE, para compensação de prejuízo causado no decorrer da execução contratual por conduta da CONTRATADA, esta deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que tiver sido notificada.

A garantia responderá pelo inadimplemento das obrigações contratuais e pelas multas impostas, independentemente de outras cominações legais.

4.8 Acompanhamento da Execução

O acompanhamento da execução será realizado:

- Por parte do CONTRATANTE, pelo Gestor e Fiscais do Contrato.
- Por parte da CONTRATADA, pelo Preposto e os Responsáveis Técnicos.

Como meios de comunicação oficiais entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser utilizados os seguintes documentos:

- Documentos listados neste TR como Instrumentos Formais de Solicitação
- Relatório de Atendimento Técnico.
- Relatório de Nível de Serviço.
- Termo de Notificação.
- E-mail.
- Ata de reunião.
- Ofício.
- Relatórios gerados pelo Sistema de Informação utilizado na prestação dos serviços.

Os documentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

5 Recebimento dos Serviços

A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar mensalmente ao CONTRATANTE, até o 2º dia útil do mês subsequente, o relatório gerencial de serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados no período em comparação com os definidos no Termo de Referência e demais anexos, bem como as informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

Dentre outras informações, devem constar no relatório os serviços executados com as respectivas informações de prazo, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

O detalhamento do conteúdo e da forma do relatório gerencial será definido por ambas as partes no início da prestação dos serviços, podendo ser ajustado durante a execução do



contrato.

Para aprovação e posterior autorização de pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos, em conjunto com o Relatório Gerencial dos Serviços:

- Relatório de todos os chamados encerrados no mês.
- Relatório de todas as RDM's executadas no mês.
- Cumprimento das entregas dos Relatórios Operacionais.
- Planos de Melhoria concluídos no mês.

Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00hs do 1º dia até as 23:59hs do último dia do mês.

Com base no relatório apresentado pela CONTRATADA, caberá ao Fiscal do Contrato minutar o "Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida", onde já constará a indicação do valor a ser pago, cabendo ao Gerente do Contrato a avaliação crítica do conteúdo do relatório e o repasse ao Preposto da Contratada, necessariamente até o dia 7 (sete) do mês.

Caso a CONTRATADA discorde da avaliação efetuada, poderá impugnar o relatório no prazo de 5 (cinco) dias úteis, devendo indicar cada item de sua discordância, acompanhado de provas, e indicar o valor final que entende adequado para faturamento diante dos serviços efetivamente entregues. A não impugnação no prazo implica em aceitação do valor atribuído pelo CONTRATANTE.

Caso haja impugnação, o Gerente do Contrato avaliará os argumentos e provas apresentados e poderá promover diligências, inclusive probatórias, de modo a apresentar, até o dia 15 (quinze) do mesmo mês, o relatório da avaliação da impugnação com indicação final do valor devido.

Não sendo concluída a avaliação da impugnação até o dia 15 (quinze) do mês, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo Gerente do Contrato. Posteriormente, caso o resultado da avaliação contemple ajuste de valor em favor da CONTRATADA, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE para pagamento das diferenças.

A aprovação dos relatórios, condição essencial ao pagamento das faturas, se dará com base na aceitação, pelo Gerente do Contrato, dos serviços entregues pela CONTRATADA, comprovando a plena realização das atividades constantes dos relatórios e execução satisfatória dos serviços demandados.

Não havendo ressalvas ao Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida – ou bem, após avaliação dos argumentos da CONTRATADA e emissão do relatório final – será emitido o Termo de Recebimento, atestando a execução e avaliação dos serviços prestados no mês em conformidade com as especificações do Edital.

Sendo o valor do objeto superior ao limite estabelecido para a modalidade de convite, o recebimento definitivo deverá ser promovido por uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros, devendo dela participar o Fiscal e o Gerente do Contrato.

A(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), acompanhadas da documentação probatória pertinente, relativa(s) ao recolhimento dos impostos relacionados com a obrigação, somente deverá(ão) ser apresentada(s) para pagamento após a conclusão da etapa do Recebimento.



6 Forma de Pagamento

O pagamento dos serviços será efetuado mediante faturamento atestado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, descontadas as glosas porventura decorrentes da aplicação do Instrumento de Medição de Resultados.

A efetivação e aceite de quaisquer serviços não previstos só poderá acontecer mediante aprovação formal do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal correspondente ao objeto fornecido, reservando-se o CONTRATANTE o direito de não atestá-la para o pagamento se os dados nela constantes estiverem em desacordo com o relatório ou, ainda, se o serviço prestado não estiver em conformidade com as especificações apresentadas neste Termo de Referência, ficando o pagamento suspenso até a regularização.

O atesto na nota fiscal é condição indispensável para o pagamento desta. Na ausência do gestor, o atesto será dado por gestor substituto.

O pagamento será efetuado no prazo de 8 (oito) dias úteis, contados a partir da data de apresentação da fatura.

O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta, nota de empenho e vinculado à conta-corrente da CONTRATADA.

7 Transferência de Conhecimento

Durante a vigência do contrato, com a finalidade de promover a transferência do conhecimento acerca dos serviços desenvolvidos, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em repositório previamente definido, todos os dados, documentos e elementos de informação produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo registros de atividades, diagramas e especificações.

Os meios utilizados para essa transferência serão previamente acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE, podendo consistir em um ou mais dos seguintes meios:

- Treinamento interno.
- Divulgação eletrônica.
- Base de conhecimentos.
- Registro de lições aprendidas.
- Registro de soluções alternativas utilizadas.
- Registro de ocorrências, conhecimentos e procedimentos.
- Documentação de melhores práticas.
- Reuniões e suas respectivas atas.
- Relatórios periódicos.
- Ferramentas de comunicação em geral: videoconferência, chat, e-mail.

Ao término do Contrato, o registro de ocorrências, as bases de conhecimento e os procedimentos em uso – atualizados até as últimas atividades efetuadas – deverão ser transferidos ao CONTRATANTE, sendo esta condição indispensável para a devolução da garantia contratual.

8 Transição Contratual

Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obrigará-se a prestar para o CONTRATANTE ou para um terceiro por ele designado toda a assistência necessária para que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso e que haja uma transferência ordenada de conhecimento.

A transição contratual deverá ser orientada por um Plano de Transição Contratual com duração não inferior a 3 (três) meses, o qual será elaborado pela CONTRATADA e validado pelo CONTRATANTE.



O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para a transmissão do conhecimento, documentação, scripts de atendimento e serviços, sem interrupção ou efeito adverso sobre a continuidade dos recursos de TIC do CONTRATANTE, e será endereçado ao TJBA ou a terceiro por ele designado.

O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo TJBA antes do início da execução.

Serão de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Contratual e a prestação dos serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços.

As atividades de operação assistida deverão garantir que, durante a execução do contrato, a equipe técnica do TJBA seja orientada e disponha de todas as informações necessárias à continuidade do negócio.

A critério do TJBA, o conhecimento poderá ser transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA.

O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao TJBA.

A CONTRATADA estará sujeita à sanção caso não promova adequadamente a transferência de conhecimento ou se seus representantes e/ou funcionários não cooperarem, ou retiverem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços.

8.1 Encerramento do Contrato

Em caso de rescisão e finalização contratual, a CONTRATADA obrigará-se a prestar, para o CONTRATANTE ou para terceiro por ele designado, toda a assistência necessária para que haja uma transferência ordenada de conhecimento e os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso aos negócios do CONTRATANTE.

Nesta fase, a CONTRATADA deverá apresentar, para o CONTRATANTE e/ou nova CONTRATADA, o Plano de Encerramento dos Serviços, preparando-se para realizar a transferência de conhecimentos (o que inclui documentação, instruções de trabalho, planos de processos, artefatos, códigos-fonte, bases de dados, modelos de arquitetura, dentre outros).

Deverá, também, devolver todos os recursos que, eventualmente, tenham sido disponibilizados pelo CONTRATANTE. O Plano de Encerramento dos Serviços deve conter também um Plano de Gerenciamento de Riscos, de tal forma que a nova CONTRATADA possa utilizar este artefato para balizar seu planejamento e suas ações.

No prazo máximo de 30 (trinta) dias antes do término contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação do CONTRATANTE, o Plano de Encerramento dos Serviços, contendo:

- Objetivos específicos do Plano.
- Recursos que o CONTRATANTE e a CONTRATADA necessitarão para efetivar o encerramento.
- Premissas e dependências técnicas pertinentes ao Plano.
- Cronograma de atividades (atividades, prazos, datas e pessoas responsáveis).

Caso o CONTRATANTE solicite algum ajuste no Plano, a CONTRATADA deverá realizar as adequações requeridas e reapresentar o referido plano no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

O CONTRATANTE deverá providenciar os recursos necessários para suportar esta fase, provendo, inclusive, um Gerente de Transição, com poderes de decisão para coordenar as atividades dessa fase. Entretanto, caso eventuais atrasos do CONTRATANTE, no tocante à disponibilização dos recursos, impactem o Cronograma da Transição, não caberá à CONTRATADA responsabilidade referente a esses atrasos.



9 Direitos de Propriedade Intelectual

Todas as atividades, documentação e produtos desenvolvidos durante a execução dos serviços serão de propriedade única e exclusiva do CONTRATANTE

A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços.

Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que forem gerados ao longo o contrato.

A CONTRATADA ficará proibida de comercializar os produtos relativos ao objeto da prestação dos serviços.

10 Perfis de Competências

A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste Termo de Referência, principalmente nos recursos e tecnologias em uso demonstrado no Anexo III – Panorama de Recursos, Atividades e Processos.

Deverá, também, estar alinhada com a Especificação dos Serviços definidos neste Termo de Referência, impondo rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência na prestação de serviço.

A empresa deverá comprovar que possui no seu quadro, profissionais que prestarão serviços ao CONTRATANTE com, pelo menos, as seguintes certificações:

- Cisco CCNP – Cisco Certified Network Professional.
- Zabbix Certified Professional (ZCP).
- Cisco Certified Network Associate – CCNA Wireless.
- Certified Data Center Professional – CDCP.

De comum acordo com o CONTRATANTE, poderá ser facultada à CONTRATADA a possibilidade de alocar profissional que não possua uma das certificações relacionadas, desde que essa pendência seja resolvida em um prazo de 90 (noventa) dias, cabendo ao CONTRATANTE aplicar as penalizações e sanções administrativas cabíveis, caso essa pendência não seja resolvida.

10.1.1 Treinamento da Equipe de Trabalho

Será de responsabilidade da CONTRATADA a capacitação da equipe técnica para a perfeita execução dos serviços, correndo por sua conta todas as despesas com locomoção, diárias, passagens e demais despesas correlatas, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.

Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá promover, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos na prestação dos serviços, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar as capacidades destes técnicos quando da inclusão e atualização de soluções (tanto hardware, quanto software) no ambiente de TIC do TJBA.

A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial a seus técnicos, capacitando-os para o entendimento sobre:

- Estrutura organizacional e funcionamento do TJBA.
- Política de Segurança da Informação do TJBA.



- Utilização adequada da ferramenta de Gestão do Service Desk.
- Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.
- Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso nas estações de trabalho.
- Dinâmica da gestão, fiscalização e Medição de serviços definidos neste Termo de referência.

Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

Os treinamentos deverão ser distribuídos ao longo do período de vigência do contrato e não poderão prejudicar o andamento dos serviços contratados.

Em casos de mudanças de plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte do CONTRATANTE, poderão ser planejados e realizados treinamentos extraordinários, fornecidos pelo CONTRATANTE, com os empregados da CONTRATADA na condição de ouvintes, observado o disposto nos itens anteriores.

11 Descumprimento das Obrigações Contratuais

Com fundamento nos artigos constantes da Seção VII do Capítulo IX da Lei Estadual Nº 9433/2005 e nos artigos constantes do Capítulo XI da Lei Estadual Nº 9433/2005, nas normas das Leis Federais Nº 8666/1993 e Nº 10520/2002, bem como nos decretos Judiciário Nº 12/2003 e Nº 44/2003, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

À CONTRATADA que incorrer nas faltas administrativas previstas na Legislação serão aplicadas, sem prejuízo do disposto no art. 186, parágrafo único da Lei Estadual nº 9.433/2005, as penalidades de acordo com o art. 192 da Lei Estadual nº 9.433/2005.

As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

As multas não impedem que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei, bem como não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

Para a aplicação das penalidades previstas serão levadas em conta a natureza e a gravidade da falta, os prejuízos dela advindos para a Administração Pública e a reincidência na prática do ato.

Outras sanções poderão eventualmente ser impostas à CONTRATADA de acordo com a legislação aplicável.

12 Vigência do Contrato

O contrato vigorará pelo período inicial de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 140 da Lei Estadual nº 9.433/05 e de acordo com a conveniência das partes, fundadas no interesse público e autorizadas pela autoridade competente.

O reajuste contratual será permitido, desde que observado o intervalo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data de apresentação da proposta ou da data do último reajustamento.



13 Requisitos Técnicos Específicos

13.1 Ambiente tecnológico

A CONTRATADA deverá se ambientar sobre todos os recursos e processos da CONTRATANTE, prestados de acordo com a listagem no Anexo III – Panorama de Recursos, Atividades e Processos, que descreve os recursos, ativos, atividades e processos em uso nas dependências da CONTRATANTE a serem mantidos pela CONTRATADA.

13.2 Política de Segurança e LGPD

A CONTRATADA deverá realizar suas atividades de forma a atender à Política de Segurança da Informação do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, constante no Decreto Judiciário N° 474, de 16/08/2019⁷.

A CONTRATADA também deverá atentar quanto às diretrizes da Lei Geral de Proteção à Dados (LGPD).

13.3 Especificação dos Serviços

As atividades desempenhadas pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as definições e condições especificadas abaixo, atentando para o que deve ser realizado (atividades principais) e em que condições o serviço contratado deve ser prestado (atividades acessórias).

13.3.1 Serviços de Telefonia

- Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários.
- Auxílio aos usuários nas funcionalidades da telefonia.
- Instalação, substituição, testes, alteração, identificação de ramais dos usuários suportados pelas centrais no Edifício-Sede do TJBA, Anexos I e II e Fórum Ruy Barbosa.
- Realizar o devido tratamento às solicitações e incidentes registrados por usuários e encaminhar ao fornecedor especializado para atendimento da demanda realizando a comunicação com ambas as partes e registrando todas as informações pertinentes até o devido encerramento do chamado.
- Auxílio em configurações de aparelhos de discagem abreviada, toques e bloqueios, etc.
- Realizar análise para alocação e controle dos recursos de telefonia das unidades judiciárias e administrativas (ramais, centrais, linhas telefônicas, digitrônicos) inclusive nas situações de implantação de uma nova unidade ou mudança de layout ou endereço, mantendo atualizados os registros pertinentes.
- Orquestrar as ações de conjunto quando os atendimentos de telefonia envolverem mais de um fornecedor.
- Elaborar relatórios sobre o quantitativo de centrais e linhas em uso, volumetria de ligações e gastos com telefonia.
- Realizar vistoria de layout e acompanhamento/atendimento de projetos de telefonia, tais como adequação de entrada de facilidades e infraestrutura, implantação de novos serviços de telecom etc.
- Atuar na resolução de incidentes recorrentes e problemas de telefonia.

7 Disponível em: <http://www7.tj.ba.gov.br/secao/lerPublicacao.wsp?tmp.mostrarDiv=sim&tmp.id=22913&tmp.secao=9>



- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos serviços telefonia IP (adequação aos padrões de configuração estabelecidos pelo TJBA).
- Monitorar o funcionamento dos sistemas de telefonia (centrais telefônicas, linhas telefônicas, troncos, etc.) realizando medições, correções e análises visando ao perfeito funcionamento dos sistemas, bem como sugerir melhorias e redução de custos
- Realizar diagnóstico de falhas dos sistemas de telefonia (centrais telefônicas, linhas telefônicas, troncos digitais, infraestrutura física de rede telefônica, etc).
- Interagir com os prestadores de serviço de telefonia realizando abertura de chamados e controlando os níveis de serviço de atendimento.
- Analisar e sugerir novas tecnologias de telefonia visando ao melhoramento constante na prestação do serviço e à redução de custos.
- Configurar e sustentar os componentes – hardware, software e serviços – que suportam a solução de telefonia IP.
- Manter atualizada a Base de Conhecimento da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC com as informações sobre como executar os procedimentos realizados e fluxos operacionais para o ambiente de Telefonia IP, com telas explicativas e notas informativas.

13.3.2 **Serviços de Rede Cabeada**

- Atuar na instalação, conectorização e reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organizando patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
- Corrigir falhas de comunicação entre os pontos de rede, switches e patch panel.
- Ativar, testar e desativar pontos de rede, equipamentos e instalações em geral.
- Realizar análise para alocação e controle dos recursos de cabeamento estruturado das unidades judiciárias e administrativas (rack, patch panel, voice panel, pontos de rede) inclusive nas situações de implantação de uma nova unidade ou mudança de layout ou endereço, mantendo atualizados os registros pertinentes.
- Orquestrar as ações de conjunto quando os chamados relacionados à rede envolverem mais de um fornecedor.
- Realizar vistoria de layout e acompanhamento/atendimento de projetos de rede estruturada, tais como adequação de entrada, de facilidades, infraestrutura e implantação de novos serviços de telecom.
- Atuar na resolução de incidentes recorrentes e problemas de rede.
- Realizar o devido tratamento das solicitações e incidentes registrados por usuários e encaminhar ao fornecedor especializado para atendimento da demanda, realizando a comunicação com ambas as partes e registrando todas as informações pertinentes.
- Elaborar relatórios sobre o quantitativo de recursos de cabeamento estruturado e instalações, remanejamentos, novos projetos e mudanças de layout executadas.

13.3.3 **Serviços de Videoconferência**

- Orientação a usuário por telefone e envio de manuais por e-mail.
- Configuração e teste de comunicação.
- Criação de usuários e salas



- Estabelecimento de conexão para realização das reuniões.
- Cadastro e manutenção dos moderadores de salas virtuais.
- Verificação das atualizações pertinentes à ferramenta de videoconferência com indicação de uso dos recursos novos e em implantação.
- Parametrização e testes das funcionalidades do ambiente de videoconferência.

13.3.4 **Serviços de Data Center**

- Executar, acompanhar e reportar todas as atividades e movimentações no data center e sala-cofre incluindo:
 - Instalação e remanejamento de pontos de conexão, cabeamento metálico, fibra e elétricos.
 - Instalação e remanejamento de servidores, racks, ativos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, componentes etc.
 - Mudança de layout ou movimentação de rack.
 - Adequação das tomadas e cabos de energia dos ativos.
- Atuar na organização e dimensionamento dos espaços em racks e ambientes do data center, provendo informações sobre essas capacidades e relatórios do bayface dos equipamentos
- Solicitar e acompanhar a instalação dos links remotos das unidades do PJBA.
- Gerenciar os links e suas respectivas larguras de banda junto aos respectivos fornecedores, solicitando upgrade ou downgrade quando necessário, desde que autorizado pelo Gerente do Contrato.
- Acompanhar a empresa mantenedora da sala-cofre nas vistorias e manutenções, dando suporte quanto ao acesso às salas, shafts e infraestrutura predial.
- Organizar e catalogar os ativos de data center nas instalações e prédios do PJBA.
- Prestar suporte e acompanhar obras e manutenções de prédios do PJBA que possam afetar a continuidade e/ou estabilidade dos recursos de TIC e, principalmente, da sala-cofre, atuando e comunicando as partes envolvidas e registrando a gestão, a execução, a intercorrência e os resultados alcançados.

13.3.5 **Serviços de Monitoramento**

- Monitorar e armazenar, em área a ser definida pela CPROD, os logs resultantes dos seguintes parâmetros do processo de monitoramento de funcionamento, storage e backup dos ambientes de data center e sala-cofre:
 - Disponibilidade dos equipamentos.
 - Energia.
 - Climatização.
 - Ocupação de espaço.
 - Consumo de banda.
 - Falhas de performance e gargalos.



- Solução de backup e archive.
- Dar suporte à solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações e serviços, gerenciando as instalações, trocas e armazenamento de fitas.
- Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo CONTRATANTE, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos componentes da Infraestrutura de TI:
 - Indisponibilidade do equipamento.
 - Ocupação de espaço.
 - Excesso de consumo.
 - Falhas de performance e gargalos.
 - Queda de performance abaixo do limite crítico aceitável.
- O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer excessivamente a performance do equipamento monitorado.
- Acionar equipes e áreas responsáveis de acordo com o processo de Gerenciamento de Eventos e Incidentes do CONTRATANTE, reconhecendo os eventos (Acknowledge), registrando chamados e realizando o devido acionamento ou escalonamento.
- Monitorar o estado dos componentes que sustentam a sala-cofre (energia, climatização, acessos).

19.1.1 **Serviço de Redes**

- Planejar, implantar, configurar, administrar, sustentar a infraestrutura e os ativos de rede de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação do TJBA
- Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
- Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM, Frame Relay ou MPLS.
- Elaborar e manter atualizadas as topologias de rede, bem como as documentações e mapeamentos inerentes.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e a segurança das informações.
- Configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de telecomunicações, servidores e sites remotos.
- Sustentar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede, bem como criar e administrar rotas e domínios de roteamento para melhorar o throughput ou promover balanceamento de carga nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
- Instalar, administrar e sustentar serviços adicionais de rede, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- Sustentação dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, AS, DNS, DHCP, WINS, Proxy, RAS, etc.).
- Operar os sistemas de gerenciamento de Redes disponíveis no TJBA.



- Implementar políticas de autenticação de rede com os protocolos Radius e TACACS+.
- Configurar redes locais, metropolitanas e de longa distância (WAN)
- Realizar análise de tráfego de dados e troubleshoot utilizando os protocolos Netflow e Sflow.
- Implementar as funcionalidades de switching L2 e L3 nos equipamentos de acordo com topologias e desempenhos necessários.
- Implementar, nos equipamentos do PJBA, os seguintes protocolos e/ou funcionalidades: STP, VRF, VRRP, LACP, CDP, OSPFv3, BGP, BGP4, IPV6, PBR, RMON, FTP e TFTP, Syslog, NTP, QoS, ACL, Agregação de links, DHCP relay, server, client, etc.
- Espelhamento de tráfego e troubleshooting.
- Projetar, configurar e manter a arquitetura de rede sem fio de acordo com as soluções em operação no TJBA.
- Administrar e manter o AS (Autonomous System) gerenciando IP's, gateways e prefixos.
- Suportar a telefonia IP.

19.1.2 **Atividades acessórias**

- Certificar o encerramento dos incidentes e problemas solucionados pelos técnicos e analistas, incluindo o contato com os usuários interessados e o fechamento no sistema de gestão de chamados.
- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de disponibilizar as informações necessárias à melhoria da eficiência e eficácia do atendimento de suporte aos usuários.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pelo CONTRATANTE, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos profissionais de telessuporte e suporte local.
- Manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, a partir da análise de ocorrências e de registros produzidos pelos serviços de telessuporte e suporte local.
- Analisar os registros que, eventualmente, tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação, visando identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e definir formas de prevenção de novas ocorrências do problema identificado.
- Gerenciar os registros de atendimento, em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo “Logs”, uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas).
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual, assim como do uso e cobertura da base de conhecimento.
- Suportar a criação, divulgação e acompanhamento de planos de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas análises realizadas.
- Descrever, em conjunto com servidores do CONTRATANTE, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços prestados.
- Definir, em conjunto com servidores do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços.



- Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do CONTRATANTE que forem colocados à disposição das equipes de prestação de serviços para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens.
- Definir, em conjunto com servidores do CONTRATANTE, o questionário das pesquisas de satisfação dos usuários.
- Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de central de serviços, suporte técnico aos usuários, serviço de telefonia, serviço de suporte à infraestrutura de rede, serviços de monitoramento, serviços de data center, serviço de suporte a videoconferência.
- Elaborar, trimestralmente, a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue ao CONTRATANTE.
- Interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de atuação de cada equipe e para contribuir com a solução de problemas que envolvam ou impactem a área de atuação dessas equipes.
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações.
- Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento.
- Apoiar a definição e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações.
- Documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados.
- Verificar conectividade dos pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecomunicações.
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CONTRATANTE, de roteiros de atuação e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. A base de conhecimento deve estar acessível à equipe de Gestão de TIC do CONTRATANTE.
- Usar os logs dos chamados e preencher as planilhas do Instrumento de Medição de Resultados.
- Repassar informação sobre chamados e soluções adotadas para técnico de suporte de primeiro nível e outras áreas, recuando os chamados ou requisições de mudanças que não contenham informações suficientes à sua execução.
- Reportar as ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e/ou outros serviços de suporte.
- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis superiores de suporte.
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- Acionar a assistência técnica nas necessidades de manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencentes a terceiros (outsourcing) e acompanhar os atendimentos até a sua completa resolução.
- Elaborar, manter e disponibilizar a documentação relacionada com os procedimentos e



fluxos operacionais do ambiente de TIC do CONTRATANTE.

- Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação.
- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva.
- Registrar, no sistema de gestão de demandas, detalhes do tratamento dado aos incidentes, de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.
- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no sistema de gestão de demandas.
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente.
- Fazer as intervenções que competirem a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação.
- Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.
- Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas adotadas e os itens da base de conhecimento que foram utilizados, se for o caso.
- Manter-se atualizado nas ferramentas disponíveis para o atendimento.
- Auxiliar os usuários na utilização dos equipamentos de telecomunicações padronizados pelo CONTRATANTE.
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando o CONTRATANTE sobre a necessidade de aquisições para a solução do incidente o atendimento da solicitação.
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
- Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
- Acionar e orientar, quando necessário, a abertura de suporte técnico junto aos fornecedores externos de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
- Escalar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade de intervenção local e tem como causa alguma questão relativa à gestão de TIC.
- Alimentar a base de conhecimentos com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pelas equipes de atendimento remoto e presencial em ocorrências posteriores.
- Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE (denominados “Usuários VIP”) e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos de impacto e urgência definidos pelo CONTRATANTE.
- Orientação dos usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do órgão, envolvendo hardware e software.
- Contato com os usuários demandantes, se necessário, visando obter maiores informações e prestar a devida orientação.



- Orientação aos usuários quanto aos processos e serviços de telecom providos pelo TJB.
- Caso seja possível, com autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação.
- Assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos relativos aos serviços deste Termo de Referência.

19.1.3 **Supervisão**

- Supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Apoiar a gestão do inventário dos equipamentos próprios e de comodato utilizados na infraestrutura de TIC.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas vigentes de conformidade.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos e infraestruturas de data center, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de implementar as políticas de conformidade para os desktops/notebooks corporativos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e dos serviços e na disponibilidade da infraestrutura.
- Atuar no planejamento aperfeiçoando escalas, turnos de trabalho e equipes para incrementar a produtividade.
- Criar e compartilhar conhecimentos, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades.
- Garantir que as normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe.
- Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a avaliação do desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
- Disponibilizar relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço, capacidade e disponibilidade.
- Efetuar análise constante do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
- Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados.
- Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
- Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos
- Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços contratualmente definidos.
- Otimizar a distribuição de chamados, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
- Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
- Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das disciplinas de ITIL v3



e/ou v4, conforme decisão a ser adotada pelo CONTRATANTE.

- Elaborar e propor plano de execução para os serviços contratados e organizar a alocação de turnos e de profissionais.
- Propor e elaborar scripts da base de conhecimento.
- Apoiar o CONTRATANTE no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos.
- Fornecer sugestões e auxiliar, com o apoio e aprovação do CONTRATANTE, na construção e manutenção contínua dos scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas e disponibilizadas na base de dados de erros conhecidos, que deverá ficar acessível à equipe de atendimento a usuários do CONTRATANTE.
- Coordenar a relação das atividades prestadas com os serviços de nível 1 e 2 do Service Desk e demais áreas técnicas
- Analisar incidentes, solicitações e estatísticas operacionais.
- Acompanhar o prazo para resolução de chamados, eventos e incidentes.
- Alimentar o sistema de gerenciamento de demandas da Central de Serviços a usuários com as informações colhidas sobre o andamento das demandas.
- Elaborar relatório gerencial de serviços.
- Acompanhar e auditar o encerramento de todos os incidentes solucionados, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento destes incidentes no sistema de gerenciamento de demandas da central de serviços técnicos.
- Verificar as solicitações que se enquadram como incidentes e alterar o tipo.
- Repassar as demandas para os servidores de TIC do CONTRATANTE nos casos em que não possam ser solucionados pela suporte técnico da CONTRATADA
- Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TIC segundo as normas vigentes e gerenciar a execução dos serviços de suporte local.
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários, quando necessário.
- Efetuar a supervisão em tempo real dos profissionais que prestam os serviços contratados.
- Publicar no sistema de gestão de demandas a ocorrência de incidentes e problemas críticos, informando imediatamente à CPROD e aos demais interessados.
- Acompanhar, junto aos demais setores do TJBA, o prazo para resolução de incidentes e problemas.
- Alimentar o sistema de gestão de demandas com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problema.
- Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão da informação.
- Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem e, se pertinente, realizar o gerenciamento de problema na persistência de novos incidentes.
- Executar outros serviços afins e correlatos.



14. Documento Anexos

- Anexo II – Modelo de Proposta
- Anexo III – Panorama de Recursos, Atividades e Processos
- Anexo IV – Categorias de Solicitações, Incidentes e Requisições de Mudanças
- Anexo V – Modelo de Plano de Melhoria
- Anexo VI – Relatórios Operacionais
- Anexo VII – Indicadores de Qualidade e Desempenho
- Anexo VIII – Modelo de Termo de Nomeação de Preposto
- Anexo IX – Modelo de Termo de Confidencialidade



TJADM202022680V01



ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário
Único	Valor fixo a ser pago mensalmente pela disponibilização e operação dos serviços, conforme definidos no Termo de Referência.	Mês	12	
Valor Global da Proposta ⇒				

Declaração:

A empresa _____, por intermédio do seu(s) preposto(s) devidamente credenciado(s), declara:

- que está devidamente capacitada para a prestação dos serviços objeto da presente proposta.
- que, por ocasião da assinatura do contrato, apresentará documentação de credenciamento de profissionais que possuam, individual e coletivamente, todas as qualificações exigidas no Termo de Referência.

Prazo de validade da proposta: 90 dias.

Vigência do contrato: 12 (doze) meses, prorrogável até o máximo de 60 (sessenta) meses.

Salvador ____ de _____ de 2021.

RAZÃO SOCIAL, CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA



ANEXO III – PANORAMA DE RECURSOS, ATIVIDADES E PROCESSOS

A Coordenação de Comunicação e Produção (CPROD) atua dentro da Secretaria de Tecnologia de Informação e Modernização como uma área meio que provê alta disponibilidade e continuidade dos recursos de TIC, bem como ambiente de telecomunicações adequado à execução das atividades fins do Poder Judiciário.

Dessa forma o ramo de atuação da CPROD, pode ser brevemente especificado da seguinte forma:

Telefonia: serviço de comunicação interna através de centrais telefônicas e ramais e telefonia externa com linhas analógicas, digitais e telefonia IP. Para a prestação desses serviços há fornecedores específicos.

Data Center: Ambiente de concentração dos principais ativos de rede, servidores e bancos de dados que sustentam todo o aparato tecnológico de TIC.

Videoconferência: Meio que viabiliza reuniões, audiências, treinamentos e afins por modalidade remota. É disponibilizada ferramenta de fornecedor específico através de contratação própria.

Gravação de 2º Grau: A CPROD também atua como apoiadora do serviço de gravação e indexação das sessões do Tribunal Pleno gerenciando os equipamentos utilizados para este fim.

Redes: Toda a gestão da rede é realizada pela CPROD e inclui a própria rede do data center e servidores, rede local, rede WAN e sem fio.

NOC: O Network Operation Center ou Centro de Operações de Rede é uma unidade interna da CPROD que atua no monitoramento de rede e data center.

Usuários dos Serviços

A CPROD atende aproximadamente 15.000 (quinze mil) Usuários, contando entre eles Magistrados, servidores, funcionários terceirizados que prestam serviço nas instalações do TJBA.

Processos e Boas Práticas

Processos ITIL aplicados, ou em implementação na CPROD:

- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento da Base de Conhecimento
- Gerenciamento de Operações de TI
- Gerenciamento da Capacidade
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento de projetos
- Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração
- Gerenciamento de Requisições

Recursos Físicos:

Tipo Equipamento	Função	Marca(s)	Quantidade
Switch	Core	Cisco	3
Switch	Distribuição / Topo de Rack	Cisco, HP	aprox. 50
Switch	Borda/Acesso	Cisco, Dlink, Alcatel, HP	aprox. 2700
Centrais Telefônicas	-	-	aprox. 290



Tipo Equipamento	Função	Marca(s)	Quantidade
Linhas Telefônicas	-	-	aprox. 700
Digitroncos	-	-	aprox. 25
Circuitos de dados	Conexão das unidades remotas	-	aprox. 283
Videoconferência	Salas virtuais	Lifesize	1000
Rede sem fio	Access Point	-	aprox. 600
Sala-Cofre	Tier 3	-	47m ²

Outras Tecnologias:

- Sistema Autônomo (AS)
- BGP e OSPF
- Wi-Fi
- Rede Remessa
- Rede MPLS

Sistemas e Aplicações

- Netbox
- IPAM
- Cisco ISE, Prime
- LibreOffice
- Visio
- Trello
- Zabbix
- CA-SDM
- Riverbed
- OpNet
- FosWiki

Contratos com Fornecedores:

SERVIÇO	DESCRIÇÃO (Objeto)
Gravação e Indexação de Imagens (Tribunal Pleno)	Implantação de uma solução para captura, edição, automação, transcrição e indexação de áudio e vídeo, em padrão digital, de sessões de julgamento do 2º grau ocorridas no TJBA, para o público interno e externo, incluindo fornecimento de equipamentos e software, bem como a prestação de serviços de instalação, configuração, manutenção de hardware e software, suporte técnico, transferência de tecnologia.
Manutenção e instalação de cabeamento estruturado	Serviços continuados e especializados para instalação e manutenção de infraestrutura de cabeamento estruturado da rede corporativa do Poder Judiciário do Estado da Bahia
Centrais telefônicas Capital e Interior	Serviços de instalação, manutenção da rede interna de telefonia, configuração das centrais e respectivos ramais e manutenção.
Telefonia Fixa	Serviços especializados, continuados, de telefonia fixa comutada – STFC, compatíveis com a infraestrutura das unidades e centrais telefônicas instaladas, contemplando: <ul style="list-style-type: none"> • Modalidade Local para Troncos Digitais (DDR) e Linhas Analógicas Convencionais Empresariais permitindo ligações Fixo-Fixo e Fixo-Móvel. • Modalidade Longa Distância Nacional e Internacional (LDN e LDI). • Número de Tarifação Reversa (0800) com escopo nacional.



SERVIÇO	DESCRIÇÃO (Objeto)
Manutenção Data Center e Sala Cofre	Manutenção preventiva, corretiva e preditiva de todos os elementos que compõem a infraestrutura de segurança física da sala cofre que atende o ambiente do PJBA contratados em regime de "turn-key", além de serviços sob demanda para instalação e remanejamento de pontos de energia, substituição de baterias da UPS (NoBreak), servidores e PDU e recarga de gás FM-200
Contrato Links de Internet	Serviço continuado de 02 Circuitos de Internet, para acesso ao backbone Internet público com proteção de ataques DOS e DDoS.
Acesso Rede Remessa	Comunicação de Dados em Alta Velocidade nas Unidades da Capital e interior para Provimento de Redundância de Acesso à Rede do PJBA
Link Dedicado	Serviços de comunicação digital dentro do âmbito da Administração Pública do Estado da Bahia e organizações afins, direta e indireta, disponibilizando infraestrutura corporativa de comunicação de dados, voz, e vídeo, serviços de operação, gerenciamento e manutenção dos recursos de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC)
Solução de Rede sem fio	Serviço de instalação e configuração de Rede Sem Fio em edificações do Poder Judiciário do Estado da Bahia com fornecimento e aplicação de materiais, com prazo de garantia dos equipamentos instalados
Solução de Videoconferência	Subscrição de serviços Lifesize de videoconferência em nuvem (unidade de controle multiponto e gravação de chamadas) e suporte remoto de equipamentos (codecs).
Recursos de Videoconferência para Depoimento sem Dano	Solução para realizar depoimentos sem danos através de vídeo audiências nas varas de infância e juventude e outras audiências remotas na VEP (Vara de execuções penais), através de recursos de videoconferência e gravação.
Smartnet	Serviços para fornecimento de suporte, manutenção e assistência técnica dos equipamentos e softwares da marca Cisco



ANEXO IV – CATEGORIAS DE SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE MUDANÇAS

CATEGORIAS/ÁREAS DE INCIDENTES E SOLICITAÇÕES						
Categoria	Tipo/ Subcategoria	Item	Sintoma/Req	Prioridade	Tempo	Área
SOLICITAÇÃO						
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Instalação	Ponto de Rede	5	15:00	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Instalação	Equipamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Remanejamento	Ponto de Rede	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Remanejamento	Equipamento	4	11:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Ativação	Ponto de Rede	2	7:00	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Ativação	Equipamento	2	7:00	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Desinstalação	Ponto de Rede	2	7:00	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Desinstalação	Equipamento	2	7:00	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio	Instalação	Equipamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio	Remanejamento	Equipamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio	Ativação	Equipamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio	Configuração	Equipamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Configuração	Criação Alteração de Reserva de IP		3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Configuração	Cancelamento de Reserva de IP		3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet	Link	Instalação	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet	Link	Ampliação/ Upgrade	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet	Link	Remanejamento	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet	Link	Desativação	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet	Link	Análise de tráfego	3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Levantamento Técnico			4	11:30	Sustentação
Acesso à Rede	Relatório Técnico			3	9:30	Sustentação
Acesso à Rede	Outros			5	15:00	Sustentação
Telefonia		Linha	Instalação	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Bloqueio/ Desbloqueio	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Liberação	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Remanejamento	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Cancelamento	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Outro	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Instalação	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Bloqueio/ Desbloqueio	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Liberação ligação	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Reset Senha	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Remanejamento	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Extensão	3	9:30	Sustentação



Telefonia		Ramal	Ativação	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Outro	3	9:30	Sustentação
Telefonia		Aparelho	Troca	4	11:30	Sustentação
Telefonia		Central	Ampliação	3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Audiência Criminal		3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Transmissão ao vivo		3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Transmissão com Interação		3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Reunião Corporativa		3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Treinamento		3	9:30	Sustentação
Videoconferência		Outros		3	9:30	Sustentação
NOC		Backup	Troca de Fita	2	7:00	Sustentação
NOC		Backup	Monitorar Backup	2	7:00	Sustentação
NOC		Backup	Moving de fitas	2	7:00	Sustentação
INCIDENTES						
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Equipamento	Falha/Não Funciona	4	5:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada	Ponto de Rede	Não Funciona	4	5:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Cabeada		Outros	4	5:30	Sustentação
Acesso à Rede	Internet		Falha/Não Funciona	4	5:30	Suporte
Acesso à Rede		Link	Falha/Não Funciona	2	3:30	Suporte
Data Center			Downtime	1	2:30	Suporte
Acesso à Rede	Rede Sem Fio		Sem acesso	3	4:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio		Falha/Não Funciona	3	4:30	Sustentação
Acesso à Rede	Rede Sem Fio		Outros	3	4:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Muda	3	4:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Ruído	3	4:30	Sustentação
Telefonia		Linha	Não Faz/Recebe Ligações	3	4:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Mudo	4	5:30	Sustentação
Telefonia		Ramal	Não Faz/Recebe Ligações	4	5:30	Sustentação
Telefonia		Aparelho	Falha aparelho	4	5:30	Sustentação
Telefonia		Central	Falha na central	4	5:30	Sustentação



CATEGORIAS/ÁREAS DE SERVIÇOS TÉCNICOS [REQUISIÇÃO DE MUDANÇA]

CATEGORIA	TIPO/ SUBCATEGORIA	ITEM	PRIOR	ANS	ÁREA
DATACENTER	Fibra	Ativação de Ponto	3	9:30	Sustentação
DATACENTER	Fibra	Desativação de ponto	2	7:00	Sustentação
DATACENTER	Fibra	Remanejamento	3	9:30	Sustentação
DATACENTER	Ativo de Rede	Instalação	3	9:30	Suporte
DATACENTER	Ativo de Rede	Desinstalação	3	9:30	Suporte
DATACENTER	Ativo de Rede	Remanejamento	3	9:30	Suporte
DATACENTER	Ambiente	Abastecimento Gerador	4	11:30	Sustentação
DATACENTER	Ambiente	Climatização	4	11:30	Sustentação
SERVIÇO/PROTOCOLO	DHCP	Criação Alteração de Reserva de IP	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DHCP	Cancelamento de Reserva de IP	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DHCP	Criação/ Alteração de Escopo	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DHCP	Exclusão/ Cancelamento de Escopo	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DHCP	Configuração	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	VLAN	Alocação	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	VLAN	Alteração	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	WIFI	Permissão Acesso	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	WIFI	Configuração	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DNS	Criar Entrada	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DNS	Remover Entrada	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	DNS	Alterar Entrada	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	QOS	Inclusão de serviço	3	9:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	QOS	Remoção/ Alteração de serviço	3	9:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	QOS	Alteração de escopo	3	9:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	QOS	Remoção de Serviço	3	9:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	IP	Alocação de IP	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	IP	Remoção	4	11:30	Suporte
SERVIÇO/PROTOCOLO	IP	Alteração	4	11:30	Suporte



CATEGORIAS/ÁREAS DE SERVIÇOS TÉCNICOS [REQUISIÇÃO DE MUDANÇA]					
NOC	Monitoramento	Inclusão de Host / Serviço	4	11:30	Sustentação
NOC	Monitoramento	Inclusão Item	4	11:30	Sustentação
NOC	Monitoramento	Criar regra	4	11:30	Sustentação
NOC	Monitoramento	Alterar Regra	4	11:30	Sustentação
NOC	Monitoramento	Remoção de Host/Serviço	4	11:30	Sustentação
NOC	Link	Alteração de rota	3	9:30	Suporte
OUTROS			5	15:00	Sustentação

Composição de matriz de prioridade		URGÊNCIA						
		Imediato	Muito Rápido	Rápido	Em Breve	Quando possível	Nenhuma	
		Valor	5	4	3	2	1	0
IMPACTO	Organização inteira	5	1	1	2	3	3	Planejado
	Múltiplos Grupos	4	1	2	3	3	4	Planejado
	Um Grupo	3	2	3	3	4	4	Planejado
	Um Pequeno Grupo	2	3	3	4	4	5	Planejado
	Uma pessoa	1	3	4	4	5	5	Planejado
	Nenhum	0	Planejado	Planejado	Planejado	Planejado	Planejado	Planejado

INCIDENTE	CPROD – Matriz 1	Tempo do Primeiro Atendimento (Captura)	Tempo para resolução	Tempo Total	
	1 – Alta		00:30	2:00	2:30
	2 – Média-Alta		00:30	3:00	3:30
	3 – Média		00:30	4:00	4:30
	4 – Média-Baixa		00:30	5:00	5:30
	5 – Baixa		00:30	7:00	7:30

SOLICITAÇÃO E REQUISIÇÃO DE MUDANÇA	CPROD – Matriz 2	Tempo Primeiro Atendimento (Captura)	Tempo de Resolução	Tempo Total
	1 – Alta	1:00	4:00	5:00
	2 – Média-Alta	1:00	6:00	7:00
	3 – Média	1:30	8:00	9:30
	4 – Média-Baixa	1:30	10:00	11:30
	5 – Baixa	2:00	13:00	15:00



Plano de Melhoria
<Título / Mês/Ano>



Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
<dd/mm/aa>	<x.x>	<Descrição da modificação>	<nome do autor>

Prazo Inicial de Entrega ____ / ____ / ____.

Aprovação

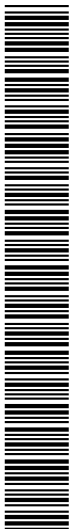
Aprovada em ____ / ____ / ____.

<Nome>
<CONTRATADA>
<Função>

<Nome>
<CONTRATANTE>
<Função>

Prazo Acordado ____ / ____ / ____.





TJADM2020222680V01



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:
GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804091-5262 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/siga/consultapublica>

Conteúdo	
Objetivos da Melhoria	3
Principais Objetivos da Melhoria	3
Escopo	3
No Escopo	3
Fora do Escopo	3
Recursos necessários e Requisitos	3
Entregas	3
Gestão de Recursos	4
Definição da Equipe da Melhoria	4
PLANO DE EXECUÇÃO	4
Riscos Associados	5
Intercorrências	5
Relatório Conclusivo	5
Encerramento da Melhoria	5
Termo de aceite	5
Referências	6



1 Objetivos da Melhoria

1.1 Principais Objetivos da Melhoria

2 Escopo

Descrever como tópicos nesta seção o macro-escopo de atividades da Melhoria.

3 Recursos necessários e Requisitos

Fatores associados ao escopo da Melhoria que torne possível sua implementação. Ex.: - Acesso às Comarcas; Disponibilidades de equipamentos

4 Entregas

Listar na tabela abaixo as principais etapas ou marcos da Melhoria, e entregas associadas a cada um deles.

ID	Nome da Atividade	Tipo (RDM, Chamado, Demanda)	Chamado ou RDM (Cod. C.A)	Data Estimada de Início	Duração	Status
1						
2	-	-				
3	-	-				
4	-	-				
5	-	-				
...				

5 Gestão de Recursos

5.1 Definição da Equipe da Melhoria

Preencha a tabela a seguir com o mapeamento dos perfis da equipe de Melhoria nas respectivas responsabilidades necessárias.

Responsabilidades	Profissionais da equipe de Melhoria
Gerente da Melhoria	
Líder	
Técnicos e Analistas	

6 Plano de Execução

Incluir nesta seção uma referência ou hiperlink para o cronograma detalhado da Melhoria..



7 Riscos Associados

Fazer referência ao documento de riscos da Melhoria.

8 Intercorrências

Descreva nesta seção os eventos que impactaram o andamento do trabalho que impediram ou atrasaram o cumprimento do prazo da Melhoria.

DATA	OCORRÊNCIA	Duração

9 Relatório Conclusivo

10 Encerramento da Melhoria

11 Termo de aceite

12 Referências

Se for relevante, insira aqui referências para documentos que foram citados neste plano ou serviram como base para a sua elaboração ou documento gerados nas Bases de Conhecimento.



ANEXO VI – RELATÓRIOS OPERACIONAIS

Área	ID	Descrição	Periodicidade
Telefonia	D-TEL-01	Disponibilidade de centrais	Mensal
	D-TEL-02	Gasto com telefonia por comarca	Mensal
	D-TEL-03	Linhas com baixo consumo	Trimestral
Rede	C-NET-01	Inventário de Equipamentos (Switches em garantia, AP's)	Semestral
	C-NET-02	Vistoria e devolução de equipamentos inservíveis	Semestral
	C-NET-03	Mapeamento das Topologias de Rede (rotas estáticas e protocolos de roteamento)	Bimestral
	C-NET-04	Revisão do IPAM e mapeamento dos IP's dos servidores e liberação.	Trimestral
	C-NET-05	Quantidade de prefixos e IP's públicos em uso no A.S	Semestral
	C-NET-06	Capacidade de portas em uso e disponíveis do NEXUS, Switches de Gerência e Topo de Rack.	Bimestral
	C-NET-07	Wifi - Volume de acessos simultâneos e duplicidade de acesso por usuário	Trimestral
	C-NET-08	Wifi - Capacidade suportada pela solução e gerenciamento das licenças.	Trimestral
	C-NET-09	Atualização Rede Datacenter	
Data Center		Bayface dos racks e alterações executadas na sala cofre	Semestral
		Mapa do Encaminhamento das interconexões de fibra	Semestral
		Vistoria e estado das Salas de datacenter (sede, anexo, criminal, Ruy Barbosa e Imbuí)	Trimestral
	D-DC-01	Controlar acionamentos do gerador e consumo por abastecimentos. - Starts não programados (Duração da indisponibilidade)	Bimestral
	D-DC-03	Falha dos circuitos da UPS (quantidade e duração dos alarmes) e tempo de vida útil das Baterias	Trimestral
	C-DC-01	Quantidade de espaço disponível em rack Quantidade de espaço utilizado	Quadrimestral
	C-DC-02	Carga térmica do datacenter	Mensal
Monitoramento	D-LINK-02	Disponibilidade dos circuitos por operadora	Mensal
	D-LINK-03	Relatório para pagamento dos Links	Mensal
	D-LINK-01	Percentual de indisponibilidade dos links Porcentagem de Perda de pacote no período acima de 20 min Latência	Mensal
	C-LINK-01	Quantidade total de circuitos Quantidade de circuitos com utilização acima de 80% recorrente 3 vezes por semana durante 1h no espaço de 1 mês. Quantidade de circuitos com utilização abaixo de 20%	Bimestral



ANEXO VII – INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO

SUSTENTAÇÃO			
Indicador	Cobrança	Descrição	NSC
SUT-01	Tempo Captura	Percentual De Chamados capturados dentro do prazo	96,00%
SUT-02	Tempo Resolução	Percentual de chamados com resolução dentro do prazo.	98,00%
SUT-03	Reabertura de Chamados	Percentual de chamados fechados sem reabertura no mês	98,00%

SUPORTE			
Indicador	Cobrança	Descrição	NSC (% por hora de atraso)
SUP-01	Tempo Captura	Total de horas dos atendimentos iniciados após o término de prazo de captura	-0,04%
SUP-02	Tempo Resolução	Total de horas dos atendimentos resolvidos após o término de prazo de solução	-0,04%

MELHORIAS E RELATÓRIOS GERENCIAIS			
Indicador	Cobrança	Descrição	NSC (% por dia de atraso)
PME-01	Entrega do Plano de Melhoria	Total de dias de atraso em entrega de plano de melhorias	-0,05%
OPR-01	Entrega dos Relatórios Operacionais	Total de dias de atraso na entrega dos Relatórios Operacionais	-0,05%

MONITORAMENTO			
Indicador	Cobrança	Descrição	NSC
NOC-01	Gerenciamento de Eventos	Eventos reconhecidos no prazo	98,00%
NOC-02	Acionamentos	Percentual de chamados reconhecidos com acionamento a Fornecedores externos dentro do prazo.	98,00%



ANEXO VIII – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

**ANEXO AO CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
QUE ENTRE SI CELEBRAM**
....., .., E A
EMPRESA
.....

**(Pregão Eletrônico nº ___/___
– Processo nº TJ-ADM-
___/___)**

Termo de Nomeação de Preposto

Contrato nº

Objeto:

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº, expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço, para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, de de 2020.

(nome da empresa)

{nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)
(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)



ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº ___/___ – Processo nº TJ-ADM-___/___)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por adiante denominada simplesmente CONTRATANTE, e, do outro lado, inscrita no CNPJ sob nº, doravante designada simplesmente CONTRATADA, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, tendo em vista o constante do PA nº, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE.

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual.

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES.

O CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE.

b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CONTRATANTE.

c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.



d) O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....

e) O CONTRATANTE pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores.

f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES.

b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE.

b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.

d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE.

h) ANOME DA EMPRESA..... firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE.

i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a



obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao CONTRATANTE.

k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho.

l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao CONTRATANTE, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do Contrato, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE.
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES.
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.



CLÁUSULA NONA – DO FORO

As partes elegem o foro da Comarca de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, juntamente com as testemunhas, abaixo identificadas.

Salvador, ____ de _____ de 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA
Des. Lourival Almeida Trindade
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou procuração)

(qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

Testemunhas:

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

